

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo: **MAYRA ALEJANDRA MONTALUISA PAUCAR**, con **CC. 172149893-7**, autora del trabajo de graduación intitulado: **"LA INFLUENCIA DEL CONCEPTO DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL SOBRE EL APARECIMIENTO DE ESTRÉS LABORAL"**. Estudio realizado en **152 trabajadores de Automotores Continental**, durante el periodo **enero-junio 2016**, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la Facultad de **Psicología**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, enero 2017



MAYRA ALEJANDRA MONTALUISA PAUCAR
CC. 172149893-7

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**

**LA INFLUENCIA DEL CONCEPTO DE JUSTICIA
ORGANIZACIONAL SOBRE EL APARECIMIENTO DE ESTRÉS
LABORAL**

**Estudio realizado en 152 trabajadores de Automotores Continental,
durante el periodo enero - junio 2016**

MAYRA ALEJANDRA MONTALUISA PAUCAR

DIRECTORA: MTR. GUADALUPE CEVALLOS

QUITO, 2017

DEDICATORIA

La presente disertación la dedico a Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome sus bendiciones.

A mis padres porque son pilares fundamentales en mi vida y han velado por mi bienestar en todo momento. Mi madre es mi fuente de inspiración, ya que su capacidad especial es mi fortaleza para luchar por lo justo. Mi padre me ha enseñado a ser responsable en cada momento y conservar mi sencillez.

A mi adorable David, quien es mi eterno amor y su dedicación hacia mí es admirable, me ha enseñado a ser valiente en momentos de decline.

AGRADECIMIENTO

A mis padres les agradezco la vida porque siempre me han dado lo mejor de ellos, a través de su amor, ternura y comprensión. Han hecho de mí una mujer con valores, principios y convicciones para enfrentar la vida.

Agradezco a la vida por poner en mi camino a mi tierno David, el amor de mi vida, cuando no he tenido las fuerzas para conseguir una meta. Él ha proyectado en mí su don de perseverancia y siempre me hace sonreír en los momentos de adversidad.

A mi familia y amigos que me han brindado su apoyo incondicional a través de sabios consejos y recursos para concluir mis estudios. Ahora y siempre estaré presta a ofrecer mi ayuda.

A mis profesores en especial a mi Directora de disertación Mtr. Guadalupe Cevallos, quien me ha guiado por el camino de la sabiduría a través de sus aprendizajes.

Al Mtr. Jaime Moreno, quien en una clase de Gestión del Desempeño me inspiró a desarrollar este tema de justicia organizacional

A la universidad por permitirme estudiar en tan prestigiosa institución y prepararme como profesional en el ámbito laboral.

ÍNDICE

RESUMEN	x
CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO	1
1.1. INTRODUCCIÓN	1
1.2. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN	2
1.3. ANTECEDENTES	3
1.4. JUSTIFICACIÓN	3
1.5. OBJETIVOS	4
1.5.1. Objetivo general	4
1.5.2. Objetivos específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. JUSTICIA ORGANIZACIONAL	5
2.1.1. Orígenes del concepto de justicia organizacional	5
2.1.2. Concepto de justicia organizacional	8
2.1.3. Importancia del concepto justicia organizacional	8
2.1.4. Tipos de justicia organizacional	9
2.1.4.1. Justicia procedimental	9
2.1.4.2. Justicia distributiva	10
2.1.4.3. Justicia interaccional	10
2.1.5. Consecuencias de la percepción de justicia organizacional	11
2.1.6. Medición del concepto de justicia organizacional	12
2.1.7. Percepción	13
2.1.7.1. Concepto de percepción	13
2.1.7.2. Factores que influyen sobre la percepción	13
2.1.7.2.1. Factores externos	13
2.1.7.2.2. Factores internos	13
2.1.7.3. Proceso de la percepción	14
2.1.7.4. Distorsiones de la percepción	14
2.2. ESTRÉS LABORAL	15
2.2.1. Orígenes del estrés laboral	16
2.2.2. Definición de estrés laboral	17
2.2.3. Proceso del estrés laboral	17

2.2.3.1. Modelo del estrés de Hans Selye	17
2.2.3.2. Modelo esfuerzo - recompensa: Siegrist	18
2.2.4. Fases del estrés laboral	20
2.2.4.1. Etapa alarma	20
2.2.4.2. Etapa de resistencia	21
2.2.4.3. Etapa de agotamiento.....	21
2.2.5. Tipos de estrés laboral.....	22
2.2.5.1. Eustrés	22
2.2.5.2. Distrés.....	22
2.2.6. Factores psicosociales	23
2.2.6.1. Clasificación general de los estresores	23
2.2.6.1.1. Estresores por su origen	23
2.2.6.1.2. Estresores por su naturaleza.....	24
2.2.6.1.3. Estresores por su especificidad, duración, frecuencia e intensidad	24
2.2.7. Causas del estrés laboral	24
2.2.7.1. Factores extra organizacionales.....	25
2.2.7.2. Factores organizacionales.....	25
2.2.7.3. Factores individuales	25
2.2.8. Consecuencias del estrés laboral	26
2.2.8.1. Consecuencias a nivel organizacional	26
2.2.8.2. Consecuencias a nivel individual	28
2.2.9. Prevención e intervención sobre el estrés laboral	28
2.2.9.1. Prevención a nivel organizacional.....	29
2.2.9.2. Prevención a nivel individual	29
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	31
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	32
3.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	32
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN	32
3.5. POBLACIÓN DE INVESTIGACIÓN	33
3.6. MUESTRA DE INVESTIGACIÓN	33
3.7. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	35
3.8. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	35

3.9. APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	37
3.10. CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS	38
3.11. CONFIABILIDAD DE LOS CUESTIONARIOS	44
3.11.1. Resultados de confiabilidad de la dimensión justicia procedimental.....	45
3.11.2. Resultados de confiabilidad de la dimensión justicia distributiva	46
3.11.3. Resultados de confiabilidad de la dimensión justicia interpersonal.....	47
3.11.4. Resultados de confiabilidad de la dimensión justicia informativa.....	47
3.11.5 Resultados globales de confiabilidad de la percepción de justicia organizacional	48
3.11.6. Resultados de confiabilidad de la dimensión estrés laboral percibido.....	49
3.11.7. Resultados de confiabilidad de la dimensión nivel estrés laboral	50
3.12. CORRELACIÓN DE PEARSON	51
3.12.1. Resultados de la correlación de las dimensiones justicia y estrés laboral	52
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	56
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL	56
4.1.1. Resultados de la dimensión justicia procedimental	56
4.1.2. Resultados de la dimensión justicia distributiva	60
4.1.3. Resultados de la dimensión justicia interpersonal	62
4.1.4. Resultados de la dimensión justicia informativa.....	64
4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL APARECIMIENTO DE ESTRÉS LABORAL	67
4.2.1. Resultados de la dimensión estrés laboral percibido.....	67
4.2.2. Resultados de la dimensión nivel de estrés laboral.....	70
4.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS GLOBALES	71
4.3.1 Resultados globales de la percepción de justicia organizacional.....	71
.....	72
4.3.2. Resultados globales del aparecimiento de estrés laboral	75
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES	78
LIMITACIONES DEL ESTUDIO	79
BIBLIOGRAFÍA	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de justicia organizacional.....	9
Figura 2. Proceso de la percepción.....	14
Figura 3. Las fases del síndrome general de adaptación.	18
Figura 4. Modelo esfuerzo – recompensa.....	19
Figura 5. Las fases del síndrome general de adaptación	20
Figura 6. Clasificación general de los estresores.....	23
Figura 7. Pregunta 1 de la escala de justicia organizacional de Colquitt.	56
Figura 8. Pregunta 2 de la escala de justicia organizacional de Colquitt.	57
Figura 9. Pregunta 3 de la escala de justicia organizacional de Colquitt.	57
Figura 10. Pregunta 4 escala de justicia organizacional de Colquitt.	58
Figura 11. Pregunta 5 escala de justicia organizacional de Colquitt.	58
Figura 12. Pregunta 6 escala de justicia organizacional de Colquitt.	59
Figura 13. Pregunta 7 escala de justicia organizacional de Colquitt.	59
Figura 14. Pregunta 8 escala de justicia organizacional de Colquitt.	60
Figura 15. Pregunta 9 escala de justicia organizacional de Colquitt.	61
Figura 16. Pregunta 10 escala de justicia organizacional de Colquitt.	61
Figura 17. Pregunta 11 escala de justicia organizacional de Colquitt.	62
Figura 18. Pregunta 12 escala de justicia organizacional de Colquitt.....	62
Figura 19. Pregunta 13 escala de justicia organizacional de Colquitt.	63
Figura 20. Pregunta 14 escala de justicia organizacional de Colquitt.	63
Figura 21. Pregunta 15 escala de justicia organizacional de Colquitt.....	64
Figura 22. Pregunta 16 escala de justicia organizacional de Colquitt.	64
Figura 23 - Pregunta 17 escala de justicia organizacional de Colquitt.....	65
Figura 24. Pregunta 18 escala de justicia organizacional de Colquitt.	65
Figura 25. Pregunta 19 escala de justicia organizacional de Colquitt.	66
Figura 26. Pregunta 20 escala de justicia organizacional de Colquitt.	67
Figura 27 . Pregunta 1 cuestionario de estrés laboral.	67
Figura 28. Pregunta 2 cuestionario de estrés laboral.	68
Figura 29. Pregunta 3 cuestionario de estrés laboral.	68
Figura 30. Pregunta 4 cuestionario de estrés laboral.	69
Figura 31. Pregunta 5 cuestionario de estrés laboral.	69

Figura 32. Pregunta 6 cuestionario de estrés laboral.	70
Figura 33. Pregunta 7 cuestionario de estrés laboral.	70
Figura 34. Pregunta 8 cuestionario de estrés laboral.	71
Figura 35. Preguntas de la dimensión justicia procedimental.	72
Figura 36. Preguntas de la dimensión justicia distributiva.	73
Figura 37. Preguntas de la dimensión justicia interpersonal.	73
Figura 38. Preguntas de la dimensión justicia informativa.	74
Figura 39. Preguntas de la dimensión estrés laboral percibido.	75
Figura 40. Preguntas de la dimensión nivel de estrés laboral.	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	7
Tabla 2.....	27
Tabla 3.....	28
Tabla 4.....	33
Tabla 5.....	34
Tabla 6.....	39
Tabla 7.....	40
Tabla 8.....	42
Tabla 9.....	43
Tabla 10.....	44
Tabla 11.....	45
Tabla 12.....	46
Tabla 13.....	46
Tabla 14.....	47
Tabla 15.....	48
Tabla 16.....	48
Tabla 17.....	49
Tabla 18.....	50
Tabla 19.....	51
Tabla 20.....	52
Tabla 21.....	52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	2
Anexo 2	3
Anexo 3	4
Anexo 4	8
Anexo 5	9
Anexo 6	10

RESUMEN

La libertad individual de los trabajadores comienza a limitarse, porque las empresas no cuentan con las estrategias necesarias para manejar al personal en situaciones cambiantes de acuerdo al entorno político, económico y social que afectan a la satisfacción laboral; provocando la toma de acciones emergentes por parte de la empresa que generarán percepciones de injusticia en el personal. Esto implica, inconsistencia en los procedimientos para dar recompensas a los trabajadores, inequidad en la distribución de recursos tangibles o intangibles, el trato inadecuado de una figura de autoridad a un subordinado o la falta de comunicación proporcionada a los trabajadores acerca del por qué se tomaron decisiones de una determinada manera. Estos factores provocan ciertos niveles de estrés en los trabajadores.

Por esta noción se plantea la presente disertación para conocer la influencia de la justicia organizacional sobre el estrés laboral en la empresa Automotores Continental.

Es importante recalcar que, para conocer la influencia entre las variables, se utiliza encuestas con la finalidad de comprobar la relación de las percepciones de justicia y estrés laboral y así se obtiene un diagnóstico de la situación actual de la empresa; posterior a ello el área de Talento Humano puede determinar intervenciones organizacionales.

Palabras claves:

Justicia organizacional, estrés laboral, recompensas, procedimientos, distribución, trato inadecuado, falta de información.

CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO

1.1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio inestable, ya que se suscitan cambios acelerados en el entorno político, económico y social y por esta razón los colaboradores reclaman acciones justas basadas en sus percepciones.

Además, los trabajadores están propensos al estrés laboral, lo cual se evidencia a través de sus comportamientos, ya que manifiestan desmotivación y frustración. Por este motivo se realiza esta investigación sobre la influencia de la justicia organizacional sobre el estrés laboral en la empresa Automotores Continental S.A, un concesionario de la marca Chevrolet.

Las herramientas utilizadas para el estudio son las siguientes:

- Escala de justicia organizacional de Colquitt (2001)
- Cuestionario de estrés laboral elaborado por el autor de la disertación, para los fines de este estudio.

En el siguiente capítulo se analizarán los conceptos teóricos de justicia y estrés laboral y así se puede canalizar la información de manera adecuada para desarrollar la metodología en el tercer capítulo.

Una vez aplicada las encuestas se detallan los resultados de la investigación en el cuarto capítulo, por último, se definen las conclusiones y recomendaciones acordes a la presente investigación.

Para finalizar se entregará el informe a gerencia de Talento Humano, para que realicen planes de intervención acordes a los resultados obtenidos.

1.2. DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

- *Nombre:* Automotores Continental S. A.
- *Ubicación:* la matriz está ubicada en la ciudad de Quito, en la Av. 10 de agosto N45-266 y Amazonas, en el sector del Labrador.
- *Actividad:* es la comercialización de vehículos livianos y pesados de la marca Chevrolet, posee stock de repuestos y accesorios originales. Además, cuenta con servicio de taller y colisiones (enderezada y pintura).
- *Historia:* creada en la ciudad de Quito el 25 de septiembre de 1972 por el Sr. Bela Botar.
- *Agencias:* en Quito cinco agencias, al norte Pana Norte y el Centro de Distribución; en el sur, Recreo y Mariscal y en el valle, Cumbayá.
En Guayaquil dos agencias, Orellana y la Tanca Marengo.
En Salinas se encuentra un punto de atención.
- *Misión:* “Nuestra misión es ser un concesionario General Motors comprometido en entregar productos y servicios de calidad al cliente, lo que se traduce en niveles crecientes de venta y rentabilidad” (Automotores Continental, 2014)
- *Visión:* “Nuestra visión nos enfoca a ser líderes en el Ecuador en la venta y servicio de la marca Chevrolet a través de la innovación, el cumplimiento con el cliente, el desarrollo y bienestar de nuestra gente” (Automotores Continental, 2014)
- *Filosofía:* “Bien a la primera vez, a tiempo y todo el tiempo” (Automotores Continental, 2014)
- *Objetivos corporativos:* generar riqueza, lo cual implica crecimiento y bienestar de sus miembros.
La existencia, lo cual incluye asegurar la permanencia de la empresa a pesar del entorno cambiante (Automotores Continental, 2014)
- *Valores corporativos:* integridad, autogestión, innovación, profesionalismo y sentido nacional (Automotores Continental, 2014)

1.3. ANTECEDENTES

En cuanto a estudios realizados sobre este tema. Assmar, Ferreria, Galaz, Omar, Terrones & Uribe (2006) publicaron un artículo de “Justicia organizacional, individualismo–colectivismo y estrés laboral. El objetivo fue explorar las relaciones entre las percepciones de justicia organizacional y estrés laboral en una muestra de trabajadores argentinos. Los resultados del estudio confirmaron que los colaboradores experimentan elevados niveles de tensión cuando perciben escasa justicia en sus lugares de trabajo.

En la búsqueda de información sobre esta temática no hay evidencia alguna en la biblioteca de la universidad u otros medios en el Ecuador; sin embargo, se cuenta con bibliografía disponible en internet de otros países, recursos económicos y tecnológicos.

Al no tener investigaciones en el país es una propuesta innovadora. Es importante recalcar que hay la autorización correspondiente del gerente de Talento Humano de la empresa para iniciar con la investigación.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Uno de los grandes retos que tienen las empresas es contar con colaboradores que estén motivados para realizar su trabajo. La motivación surge por la presencia de los siguientes factores: tipo de liderazgo, clima laboral, cultura organizacional, oportunidades de crecimiento laboral, beneficios económicos y sociales; sin embargo, hay sucesos que afectan su motivación y el resultado es insatisfacción laboral y personal, bajo desempeño, escasa productividad, rotación de personal, etc.

Ante estos efectos se plantea la teoría de la equidad laboral, según estudios de Stacey Adams (1965) afirma que la motivación es un proceso de comparación social en el que se tiene en cuenta el esfuerzo y los resultados o recompensas recibidos por los colaboradores. Desde esta teoría se concibe el concepto de justicia organizacional, el cual hace énfasis en el trato equitativo a los trabajadores y ante la falta de justicia se genera niveles de estrés.

En la empresa Automotores Continental hay diferentes inconformidades como: aportes verbales con respecto a los salarios bajos, desigualdad de tareas, preferencias entre colaboradores por parte de los superiores, etc. Estas situaciones son amenazantes para las personas y la empresa no genera acciones correctivas, por tal razón aparece el estrés laboral y se convierte en un problema afectando la salud física, emocional y psicológica de los trabajadores.

Al conocer el concepto de justicia organizacional y el efecto negativo del estrés laboral, cambia la predisposición de los colaboradores, por ende, su bienestar laboral y personal. Lo cual influye en el incremento de la productividad para la empresa, mejora el desempeño de los trabajadores, genera mayor compromiso y eficiencia en la consecución de resultados.

El estudio de las percepciones de justicia organizacional y estrés laboral, se obtiene a través de la aplicación de encuestas a los colaboradores.

El investigador se beneficia al adquirir conocimientos y continuar con otras investigaciones de mayor profundidad para beneficio de la empresa, crecimiento profesional y experiencia laboral, ya que por medio de esta disertación se obtiene el título de Psicóloga Organizacional.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia del concepto de justicia organizacional sobre el apareamiento de estrés laboral, para establecer estrategias organizacionales.

1.5.2. Objetivos específicos

- Investigar conceptos teóricos de justicia y estrés laboral.
- Realizar el levantamiento de información sobre justicia y estrés laboral.
- Analizar la información de manera cuantitativa y cualitativa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. JUSTICIA ORGANIZACIONAL

En el mundo occidental se identifica que hay varias diferencias entre los individuos ya sean económicas, sociales, laborales, etc. Se evidencia que no hay la misma oportunidad de mejorar las condiciones de vida y lo que ello implica trabajo, educación, alimentación, vestimenta, respeto entre las personas.

En estas situaciones adversas se ayuda al menos favorecido y de esta manera la justicia prevalece en la sociedad que busca el bien común de todos los miembros.

2.1.1. Orígenes del concepto de justicia organizacional

La noción de justicia ha sido desde siempre el tema central de la jurisprudencia y es parte importante de la economía, filosofía, la teología y las artes; por lo tanto, es necesario puntualizar la naturaleza de este concepto.

“El sentido de justicia en la concepción de Rawls expresa que los miembros de una sociedad bien ordenada, son personas morales, que tienen sentido de justicia y una concepción de su bien” (Rawls, 1979, pág. 29).

Este planteamiento rawlsiano muestra que, ante las desigualdades económicas y sociales benefician a los menos aventajados para que se cumplan condiciones de equidad y minimizar cualquier prejuicio. Una notable noción de sentido de justicia para la concepción del bien es el principio de Adams Smith.

Según Gordon (1980), la contribución de Adams Smith es el estudio del fenómeno social y el orden espontáneo, para lo cual utiliza el mecanismo de los mercados; esto es por intercambio voluntario. En esta acción intervienen aspectos económicos que se relacionan con los pensamientos sociales, ya que ambas partes están de acuerdo en este intercambio justo a través de una promesa moral que genera un principio ético general.

Hay sociedades que no se encuentran bien ordenadas, en las cuales prevalece la justicia. Desde el pensamiento religioso, la igualdad es para todos los hombres. Los clérigos manifiestan que todos los hombres poseen la misma capacidad para el entendimiento espiritual.

Estos puntos de vista sirven para conocer la naturaleza de la justicia y desarrollar otras premisas, entre ellas la relación de justicia con percepción. La forma de captar los fenómenos de justicia o injusticia que se suscitan en diversas circunstancias no es objetiva, ya que las personas lo perciben de maneras distintas; por lo tanto, es importante desarrollar una mayor capacidad de percepción para asimilar estas situaciones.

Con estas concepciones generales. Antonio & Isla (2002) hablan de la noción de justicia organizacional proviene de la teoría de la equidad de Stacey Adams. Esta proposición plantea que la motivación, desempeño y satisfacción de un trabajador depende de la relación entre los resultados percibidos por las actividades realizadas y la percepción de los aportes que el colaborador provee en el trabajo.

En la práctica laboral este planteamiento se manifiesta de la siguiente manera. Una asistente de Talento Humano recibe un sueldo cada mes (resultado percibido) y la empresa tiene un excelente profesional con amplia experiencia (aportes al trabajo); el colaborador compara su situación actual con las circunstancias de sus compañeros.

Adams (1965) postula que si la percepción del sujeto al comparar su situación con los demás es equitativa sentirá satisfacción. Caso contrario si el resultado genera inequidad se sentirá sobre compensado o sub recompensado.

Siguiendo el mismo ejemplo; al conocer cuál es el sueldo de sus compañeros y si sobrepasa su propio sueldo se sentirá (sobre compensado), ya que los demás miembros están en las mismas condiciones de conocimientos y experiencia para ganar el mismo sueldo. Caso contrario si conoce que su sueldo es inferior va a tener sentimientos de insatisfacción y desmotivación laboral (sub recompensado).

Condoy (2015) plantea la siguiente explicación sobre los referentes de la teoría de la equidad:

Tabla 1.
Referentes de la teoría de la equidad.

Referentes de la Teoría de la Equidad		
Resultados personales	Equidad	Resultados ajenos
Aportaciones personales	=	Aportaciones ajenas
Resultados personales	Inequidad Negativa	Resultados ajenos
Aportaciones personales	<	Aportaciones ajenas
Resultados personales	Inequidad Positiva	Resultados ajenos
Aportaciones personales	>	Aportaciones ajenas

Fuente: Condoy (2015)

Cuando los resultados y las aportaciones del colaborador son iguales a los resultados y las aportaciones del otro trabajador, se suscita la equidad. Los dos trabajadores sentirán satisfacción porque se encuentran en iguales circunstancias de trabajo.

Por ejemplo: el técnico electromecánico obtiene al fin de mes un bono variable por el cumplimiento de metas en cuanto atención al cliente (resultados personales). El jefe se siente satisfecho, ya que la preparación técnica que tiene el colaborador es alta y se está especializando en esa área (aportaciones personales). Estas condiciones la comparan con otro compañero de la misma área de trabajo y son iguales (resultados y aportaciones ajenas)

Cuando los resultados y aportaciones personales del colaborador están sub recompensados a los resultados y aportaciones del otro colaborador, se suscita la inequidad negativa; por lo tanto, el primer colaborador sentirá frustración.

Por ejemplo: el técnico electromecánico cumple con las metas en cuanto atención al cliente y no gana el bono variable (resultados personales), su preparación técnica es alta y se está especializando en esa área (aportaciones personales). Al compararse con su compañero de trabajo se da cuenta que a su par si le están premiado con el bono (resultados y aportaciones ajenas) y su percepción es que se encuentra sub recompensado, es decir que no le premian por sus logros y sentirá frustración.

Cuando los resultados y aportaciones personales del colaborador están sobre compensado a los resultados y aportaciones ajenas, se suscita la inequidad positiva. El primer colaborador sentirá impaciencia, pero no se manifiesta frustración.

Por ejemplo: técnico electromecánico obtiene al fin de mes un bono variable por el cumplimiento de metas en cuanto atención al cliente (resultados personales). El jefe se siente satisfecho, ya que la preparación técnica que tiene el colaborador es alta y se está especializando en esa área (aportaciones personales). Estas condiciones la comparan con otro compañero de la misma área de trabajo y se da cuenta que a su par no le pagan el bono variable (resultados y aportaciones ajenas). Su percepción es que se encuentra sobre compensado.

2.1.2. Concepto de justicia organizacional

En cuanto a la definición de este constructo se han realizado investigaciones para conocer la influencia que tiene en las organizaciones actuales.

De Bakker, Boer, Schaufeli & Syroit, (2002) menciona que la justicia organizacional es la percepción que tienen los colaboradores sobre situaciones de índole laboral que tienden a ser equitativas o inequitativas en las empresas. Si los empleados creen que el trato es equitativo, mantendrán conductas positivas hacia el trabajo que se encuentran realizando, pero si el trato es desigual entre los sujetos genera actitudes negativas que produce insatisfacción laboral.

2.1.3. Importancia del concepto justicia organizacional

Algunas disciplinas y en especial la Psicología Organizacional se interesan por este tema, ya que aborda muchos parámetros de la organización entre ellos: el compromiso organizacional, el desempeño laboral, el comportamiento organizacional, la satisfacción laboral y cómo repercute la justicia organizacional en las reacciones de los colaboradores, por ende, en los resultados de productividad de las organizaciones.

2.1.4. Tipos de justicia organizacional

Condoy (2015) plantea el siguiente esquema de los tipos de justicia organizacional basándose en los conceptos de varios autores:



Figura 1. Tipos de justicia organizacional.
Fuente: Condoy (2015)

La justicia organizacional se conceptualiza como un constructo multidimensional. Greenberg (1993) propuso una taxonomía de justicia basada en las siguientes dimensiones:

2.1.4.1. Justicia procedimental

Leventhal (1980) menciona que la percepción de justicia procedimental se refiere a los procesos de la organización, los cuales conducen a resultados del diseño organizacional. Este autor plantea que un procedimiento se considera justo bajo los siguientes criterios: se aplica de manera consciente, no se aplican sesgos, se considera preciso y se basa en estándares éticos.

A continuación, se mencionan algunas reglas:

- La consistencia: estos procedimientos se aplican a las actividades laborales que desempeñan los trabajadores.
- La ausencia de sesgos: los procedimientos no favorecen a una persona sobre otra.

- La corrección: son las modificaciones que se pueden realizar a los procedimientos para que sean más justos.
- La ética: el procedimiento debe estar acorde a las reglas éticas y morales dentro de la organización.

Por ejemplo: el procedimiento para manejar los casos de accidentes laborales es igual para todos los miembros del área de Seguridad Salud y Ambiente tanto en Quito como en Guayaquil, a este trabajo se realiza una ligera modificación, en el cual la Trabajadora Social va a intervenir con el acompañamiento al trabajador que se accidentó. Este procedimiento sigue los lineamientos del reglamento interno de Seguridad Industrial.

2.1.4.2. Justicia distributiva

Ruiz (2011) menciona que es la percepción de justicia en la asignación de recursos tangibles o intangibles a los miembros de la organización, para lo cual se plantean las siguientes reglas:

- La igualdad: todos los individuos deben tener las mismas oportunidades para obtener una recompensa.
- La recompensa: deben ser distribuida acorde al rendimiento individual
- La equidad: es la comparación que realizan los trabajadores entre lo que logran y contribuyen en la empresa.

Por ejemplo: los colaboradores de una empresa se sienten tratados de manera justa cuando su salario es acorde a sus expectativas económicas, es decir que toman en cuenta la formación académica, experiencia laboral y el mercado laboral. Al sentir que la asignación de este recurso es justo, los trabajadores comparan entre lo que le ofrecen y lo que ellos aportan a la empresa.

2.1.4.3. Justicia interaccional

Colquitt (2001) reportó evidencias sobre las dimensiones propuestas por Greenberg (1993) y ratifica que la percepción de justicia interaccional tiene relación con el trato interpersonal por parte de un superior jerárquico o una figura de autoridad y busca resultados

a nivel de los colaboradores; no solo es cuestión de comunicar al colaborador en el momento de tomar decisiones, sino la manera de cómo se emite el mensaje.

De la justicia interaccional se despliegan dos tipos:

- Justicia interpersonal: es el grado de aceptación de los colaboradores, ya que son tratados con cortesía por parte de las autoridades para la ejecución de procedimientos. Con el trato justo se elevan las percepciones de justicia, lo cual provoca reacciones positivas para aumentar la aceptación de las decisiones.

Por ejemplo: el Gerente General solicita con cortesía a su Asistente de Gerencia que se tome quince minutos de su almuerzo, porque el resto del tiempo debe realizar unas llamadas importantes y el colaborador acepta de manera inmediata.

- Justicia informativa: son las explicaciones proporcionadas a los individuos acerca del por qué se tomaron decisiones de una determinada manera.

Por ejemplo: el Gerente de Talento Humano informa a su equipo que se tomaron decisiones acerca del plan de trabajo del año 2016. Este debe ser ejecutado en el primer semestre, ya que el resto del tiempo se va a realizar otros proyectos para bienestar de los empleados como el diagnóstico de clima laboral y la valoración de cargos.

2.1.5. Consecuencias de la percepción de justicia organizacional

Las consecuencias de la justicia organizacional se relacionan con la tipología de este concepto. Colquitt (2001) y otros autores manifiestan los siguientes comportamientos de los colaboradores.

- La justicia procedimental: se relaciona con el compromiso organizacional, por lo tanto, los trabajadores generan una alianza más fuerte para cumplir con los procesos generados por la organización.
- La justicia distributiva: se relaciona con la satisfacción laboral. El trabajador percibe su remuneración como justa, por lo tanto, su rendimiento laboral es elevado.
- La justicia interaccional: se forjan relaciones interpersonales con adecuados canales de comunicación, los colaboradores tienen una mejor aceptación hacia sus supervisores.

2.1.6. Medición del concepto de justicia organizacional

El concepto de justicia organizacional se ha incorporado en varios temas, por lo tanto, han realizado investigaciones en cuanto a su medición. Colquitt realizó estudios para conocer las dimensiones teóricas de este constructo y la fiabilidad del mismo.

Para Colquitt citado en Díaz, Barbaranelli, Moreno (2014). La escala de justicia organizacional es diseñada para conocer la percepción de justicia que tienen las personas, aplicada a muestras de estudiantes universitarios y a trabajadores de diferentes tipos de empresa. El análisis factorial confirma la estructura de cuatro dimensiones: distributiva, procedimental, interpersonal e informacional.

La escala contiene 20 ítems con respuestas tipo Likert de cinco puntos con las opciones de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo.

Se compone de cuatro dimensiones de justicia organizacional:

- Justicia procedimental con 7 preguntas.
- Justicia distributiva con 4 preguntas.
- Justicia interpersonal con 4 preguntas.
- Justicia informativa con 5 preguntas.

Los expertos realizaron la adaptación española utilizando los estándares metodológicos internacionales. Los ítems se cambiaron al dialecto español, para ajustar a la cultura del país.

La versión española de la escala de justicia organizacional de Colquitt tiene propiedades psicométricas adecuadas y es un constructo que tiene relevancia para su aplicación en otras culturas.

2.1.7. Percepción

2.1.7.1. Concepto de percepción

La palabra percepción proviene del latín **per capiere** que significa “obtenido por captura o por captación”. Las necesidades y experiencias de los individuos no son iguales, por lo tanto, sus percepciones son diferentes.

Soto (2001) manifiesta que el comportamiento organizacional es importante en el proceso de la percepción, los colaboradores al tener diferentes interpretaciones incurren en versiones contradictorias con el hecho en sí; estos errores de percepción pueden conducir a daños irreparables con las personas y la organización. La justicia organizacional es una percepción basándose en la interpretación de los colaboradores, lo que es justo para una persona no puede ser para otro individuo.

2.1.7.2. Factores que influyen sobre la percepción

Soto (2001) manifiesta que los factores que se suscitan en el entorno influyen en la percepción del individuo.

2.1.7.2.1. Factores externos

Son características de los estímulos que se perciben en el contexto. Los atributos más importantes son: intensidad, tamaño y repetición.

2.1.7.2.2. Factores internos

Son elementos psicológicos que el perceptor explica a través de sus interpretaciones. Algunos de los principales factores internos son: motivos, intereses y valores.

2.1.7.3. Proceso de la percepción

Según Arias & Cardoso (2012) el ciclo de la percepción inicia con el estímulo interno o externo, sigue a los receptores sensoriales, zona cerebral. Se manifiesta la percepción y como resultado es la ejecución de la acción.

Díaz (2014) explica el ciclo de la percepción a través del siguiente ejemplo:

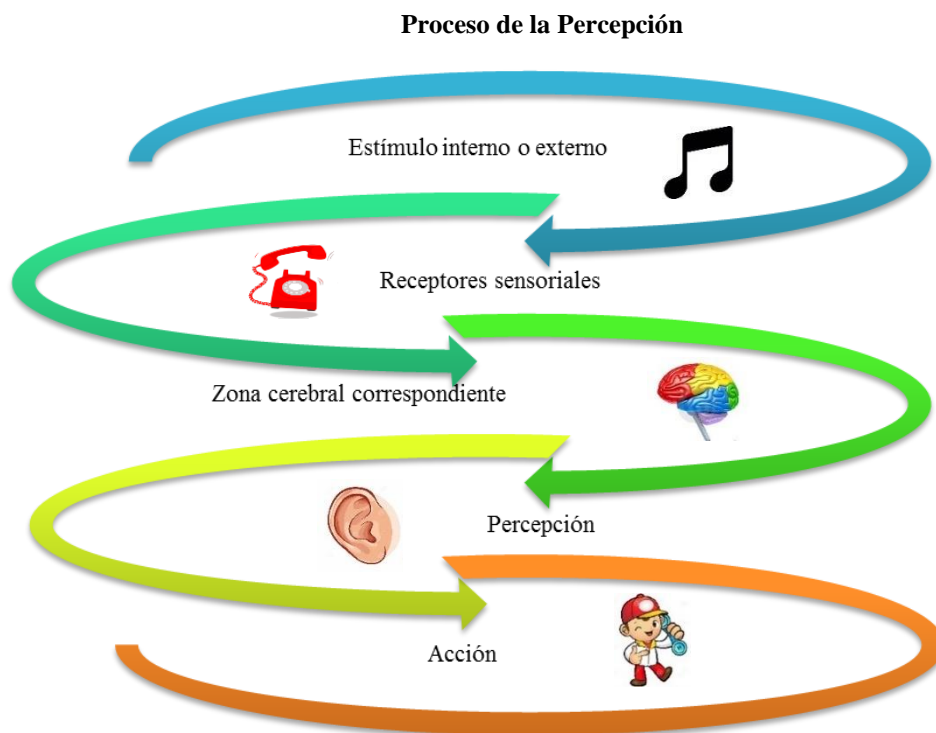


Figura 2. Proceso de la percepción.
Fuente: Díaz (2014)

El sonido es el estímulo que capta la atención del individuo, lo recepta el oído y se transmite hasta la zona cerebral correspondiente. Se genera el proceso de percepción, ya que el individuo interpreta que es el sonido de teléfono y genera una acción al contestar.

2.1.7.4. Distorsiones de la percepción

Con frecuencia las percepciones son subjetivas porque lo que una persona percibe es diferente a la realidad objetiva y están propensos a distorsiones. Chiavenato (2009)

manifiesta que a través del comportamiento de las personas se suscitan las siguientes distorsiones:

- La percepción selectiva: las personas interpretan un hecho o situación de manera selectiva, de acuerdo a sus intereses, experiencias y actitudes.
- El efecto de halo: es la tendencia de generalizar una percepción a partir de una sola característica.
- La proyección: si alguien tiene ciertos rasgos de personalidad tendrá a verlos en los demás.
- El estereotipo: es un juicio de opinión con respecto a una persona, respaldo de la percepción del grupo de pertenencia.

La sociedad ordenada busca el bien común con lineamientos de justicia; sin embargo, cuando la injusticia preside a la misma sociedad se desestructura y la libertad de los individuos comienzan a limitarse. Lo mismo sucede en el ámbito laboral, las organizaciones no aplican estrategias adecuadas para manejar el personal y lo ejecutan con principios de inequidad.

Estas situaciones son amenazantes y frustrantes para los colaboradores, porque reclaman acciones justas y no se generan cambios en las organizaciones. Es aquí cuando aparece el estrés laboral en la vida de los colaboradores, ya que se convierte en un severo problema afectando a la salud física, emocional y psicológica.

2.2. ESTRÉS LABORAL

El término estrés ha sido difundido por varias generaciones a través del tiempo, por lo tanto, esta palabra es frecuente en una conversación cotidiana o en una discusión científica. En el mundo se suscitan cambios bruscos en diferentes aspectos y las personas no se sienten preparadas para adaptarse a estos cambios y se generan problemas de estrés, afectando a la salud de los individuos; sin embargo, hay personas que no viven sin el estrés, ya que es un factor de presión para exigirse a ellos mismos y conseguir sus metas.

En definitiva, “el estrés puede ser la sal de la vida o el beso de la muerte” (Acosta, 2011, pág. 14), por ello hay expertos en el estudio del estrés que realizan artículos,

conferencias, discusiones y propuestas para que las personas comprendan la importancia del tema.

2.2.1. Orígenes del estrés laboral

El estrés tiene un desarrollo histórico, en épocas remotas los primeros habitantes empiezan a experimentar nuevas situaciones de peligro, al recibir el aviso, el cerebro reaccionaba alertando a todo el cuerpo; este mecanismo programado permite que el hombre prehistórico pueda luchar o huir de los peligros. Después de la amenaza el cuerpo regresa a su estado normal y el individuo aprende de la situación y sus consecuencias.

Este acto de supervivencia del hombre arcaico es de gran interés para la ciencia y empiezan los estudios científicos con Walter Cannon. Este catedrático de Fisiología elaboró una jaula, en la cual inmovilizó a los gatos por presencia de los perros y demostró la relación entre la estimulación emocional y la secreción de adrenalina. Se describe la siguiente premisa mencionado por Cannon:

“La reacción de lucha o huida (...) es la respuesta básica del organismo (...) caracterizada neurológicamente por aumento de la actividad simpática y endocrinamente por la secreción de catecolaminas por la médula suprarrenal” (Cannon, 1941, pág. 22)

Así se demuestra que, ante una situación amenazante, en el interior del cuerpo se producen un conjunto de sustancias y procesos químicos, es decir reacciones fisiológicas y se mantienen constantes hasta que el organismo del individuo vuelva a su estado natural.

Posterior a ello Selye (1936) estudiante de Medicina se interesó por el estrés. En una investigación administró tóxicos a animales, los cuales tuvieron una respuesta similar y por este antecedente describió el síndrome general de adaptación, el cual implica las siguientes alteraciones: infartos e hiperplasia de la corteza suprarrenal, atrofia del ritmo y los ganglios linfáticos, ulceración de la mucosa gástrica. Estos fenómenos fisiológicos atraviesan las etapas de alarma, resistencia y agotamiento.

2.2.2. Definición de estrés laboral

A partir de la década 1940 el estrés es objeto de estudio e interés científico, ya que, si presencia cambios drásticos en la dinámica de la sociedad a nivel de la economía, salud, política, estilos de vida; afectan al individuo en diferentes aspectos de su vida ya sea personal, laboral y social.

El planteamiento de Hinkle (1974) establece que: “el estrés es un estado de tensión física o mental resultante de factores que tienden a alterar el equilibrio del organismo y ha tenido a lo largo de la humanidad consecuencias (...) en la salud de todas las personas” (p.335-337); sin embargo, el estrés es necesario para que los individuos aprendan a vivir con tensiones y de esa manera buscar alternativas de solución.

Cuando un estresor es percibido como positivo o negativo depende del sistema evaluador de cada individuo por sus percepciones, Wolf (1950) plantea que esta percepción se basa en la experiencia y estilos de vida. Ante tal noción Selye (1984) menciona que es importante el balance entre estresores benéficos y nocivos para evitar el deterioro de la salud del individuo.

Para Rice (1999) la implicación que tiene el estrés en el ámbito laboral radica en las demandas de trabajo, ya que éstas exceden las habilidades del colaborador para llevar a cabo las tareas asignadas. El trabajador comienza a sentirse ansioso, temeroso y frustrado; lo cual provoca un comportamiento disfuncional dentro de la organización.

2.2.3. Proceso del estrés laboral

La teoría del estrés abarca varios modelos para explicar el proceso. A continuación se describe dos perspectivas de manera general y organizacional.

2.2.3.1. Modelo del estrés de Hans Selye

En la década 1936, Selye generó nuevas ideas a partir de las investigaciones de Cannon. Para este autor, el estrés procede de las fuerzas externas y actúan sobre el

organismo provocando deterioro en la vida del individuo; por esta razón Selye postula que la respuesta del estrés tiene un mecanismo llamado síndrome general de adaptación¹

Las fases del síndrome general de adaptación son las siguientes:

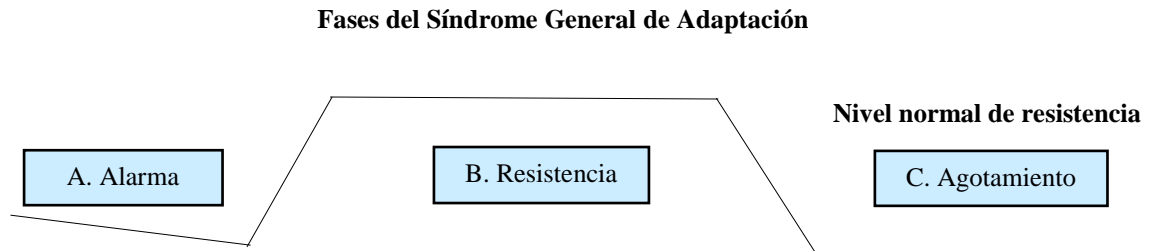


Figura 3. Las fases del síndrome general de adaptación.
Fuente: Selye (1936)

- En la etapa A alarma: el individuo se expone al estresor.
- En la etapa B resistencia: el individuo se mantiene a la exposición del estresor.
- En la etapa C agotamiento: el resultado a la continua exposición del estresor.

2.2.3.2. Modelo esfuerzo - recompensa: Siegrist

El modelo de esfuerzo - recompensa propuesto por Siegrist (1991) citado por Flórida argumenta que el estrés laboral se manifiesta por el desequilibrio entre el esfuerzo elevado realizado por el trabajador y la recompensa mínima recibida a cambio, por lo tanto, el trabajador está susceptible al estrés.

¹ Ibídem, 41. El síndrome general de adaptación, se manifiesta por la estimulación de las defensas destinadas ayudar al organismo a que conserve su equilibrio mediante el ajuste o “enfrentamiento” al estresor.

A continuación, la siguiente explicación de los componentes del modelo esfuerzo - recompensa:

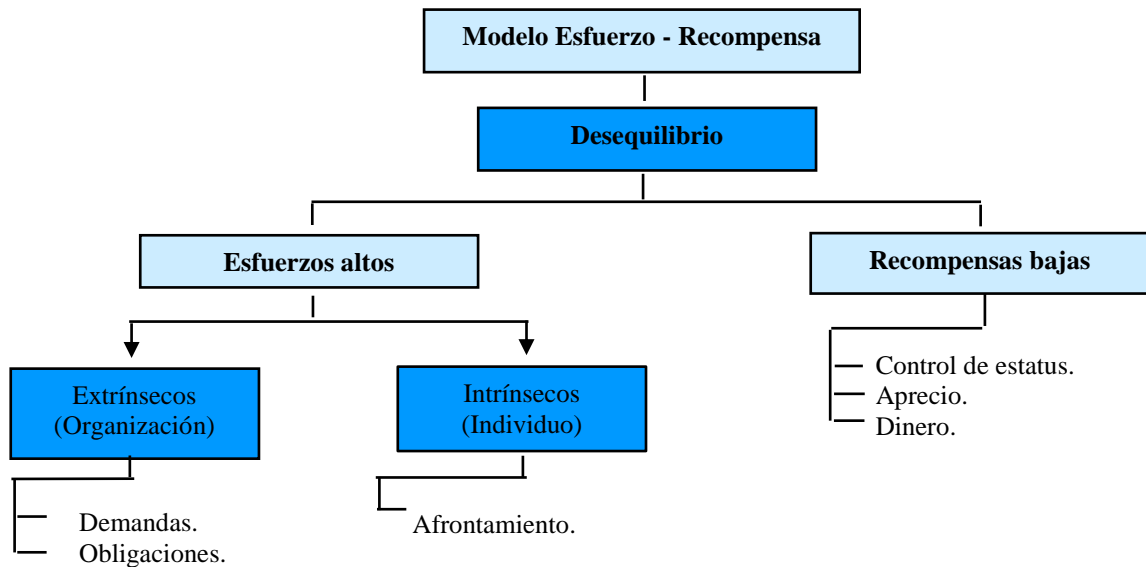


Figura 4. Modelo esfuerzo – recompensa.
Fuente: Siegrist (1991)

El nivel de esfuerzo alto consta de estos aspectos:

- Factores extrínsecos: relacionado con las demandas y las obligaciones del puesto de trabajo.
- Factores intrínsecos: relacionado con las formas de afrontamiento que el trabajador manifiesta ante el trabajo.

El nivel de recompensas bajas consta de estos aspectos:

- Control de estatus: el trabajador ejerce control sobre el desarrollo de la carrera profesional, caso contrario se generan reacciones negativas.
- Aprecio: recibe de sus jefes y compañeros. En caso de ser rechazado siente un desequilibrio emocional.
- Compensación económica: el trabajador no siempre está de acuerdo con la remuneración que recibe cada mes.

2.2.4. Fases del estrés laboral

Selye (1936) identificó tres fases del síndrome general de adaptación:



Figura 5. Las fases del síndrome general de adaptación
Fuente: Selye (1936)

2.2.4.1. Etapa alarma

El individuo está expuesto a agentes estresores que provocan la activación del sistema nervioso simpático. El cerebro examina la situación como amenazante y busca los recursos para responder a través de una acción.

Esta etapa se divide en dos sub etapas:

- Fase del choque: es la reacción inicial del organismo ante el agente estresante. Los síntomas son la taquicardia, la pérdida del tono muscular, la disminución de la temperatura y la presión sanguínea.
- Fase de contra choque: es la reacción de desenlace y manifiesta una fase defensiva. Los signos son contrarios a la reacción inicial hipertensión, hiperglucemia, hipertermia.

Por ejemplo: el colaborador tiene un jefe autoritario (estresor) e influye en el ambiente laboral; por lo tanto, el trabajador se siente angustiado (reacción fisiológica de la primera etapa) y comete errores en sus actividades diarias.

El organismo no puede estar de manera indefinida en el estado de alarma, ya que el estresor es incompatible con la vida diaria del individuo y aparece la etapa de resistencia por el desgaste físico y emocional.

2.2.4.2. Etapa de resistencia

Se mantienen las respuestas fisiológicas generadas en la etapa de alarma y el individuo busca alternativas para enfrentar al agente nocivo, por lo tanto, presenta síntomas de cansancio hasta que desaparezca la situación amenazante; sin embargo, si la reacción al estrés se mantiene por un tiempo prolongado pasa a la etapa de agotamiento.

Por ejemplo: frente al jefe autoritario, el colaborador solicita ayuda de sus pares o compañeros de trabajo para sobrellevar la situación a la que está sometido (estrategias de ajuste a la situación amenazante).

2.2.4.3. Etapa de agotamiento

Cuando el estresor es prolongado y grave, desaparecen las estrategias planteadas en la etapa de resistencia ante el agente nocivo y reaparecen los síntomas de la reacción de alarma; por ende, el organismo se debilita y esta indefenso ante otras situaciones amenazantes, en algunos casos aparecen patologías o incluso la muerte.

Según Medina, Ridruejo & Rubio (1996) después de la etapa de agotamiento el organismo necesita un descanso prolongado para restablecer su estado de salud, pero no hay un restablecimiento del organismo en su totalidad, ya que siempre quedan las secuelas del desgaste provocado por los agentes nocivos del estrés.

Por ejemplo: si el trabajador se mantiene en constante presión por su jefe, sus niveles de estrés persisten de manera indefinida y las consecuencias son el deterioro de su salud

permanente afectando a su vida en diferentes aspectos tanto físico, psicológico, emocional, familiar, etc. y para recuperarse necesita de un descanso prolongado.

2.2.5. Tipos de estrés laboral

En 1995, Wendelen argumenta que el estrés está presente en todas las sociedades sin importar la edad, género, estado civil, escolaridad, religión, nivel socioeconómico entre otros aspectos. Es importante conocer la manera cómo se manifiesta el estrés en la vida de cada individuo.

2.2.5.1. Eustrés

Proviene de la raíz griega “eu” que significa “bueno”, el individuo reacciona de manera positiva ante retos y desafíos, ya que se siente motivado para iniciar su crecimiento profesional con altos niveles de desempeño.

Por ejemplo: el Analista de Nómina realiza una presentación de análisis contable de la nómina para el cierre del año, para lo cual es necesario la cantidad de estrés para la retención de información sobre este tema. De esta manera recibirá felicitaciones por parte de su jefe.

2.2.5.2. Distrés

El distrés proviene del prefijo latino “dis” que significa “malo”, la persona tiene una respuesta negativa y provoca insatisfacción, baja motivación, agotamiento, frialdad emocional, frustración y siente que ha perdido el control de la situación.

Por ejemplo: el Analista de Nómina no cuenta con las herramientas necesarias para realizar el reporte, ya que tiene un sistema defectuoso y el contador es una persona poco tolerante. No se obtiene la información necesaria, por lo tanto, su reacción es de frustración.

2.2.6. Factores psicosociales

Los elementos que están presentes en el trabajo y que se relacionan con los aspectos psicosociales del mismo propician estrés.

En 1986, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) propuso que los factores psicosociales son estresores de la organización y no implican riesgo en la salud de los trabajadores, excepto cuando son amenazantes o riesgosos.

2.2.6.1. Clasificación general de los estresores

En el 2012, Gutiérrez & Jiménez en base de otras investigaciones realizan la clasificación de los estresores de acuerdo a la siguiente taxonomía:

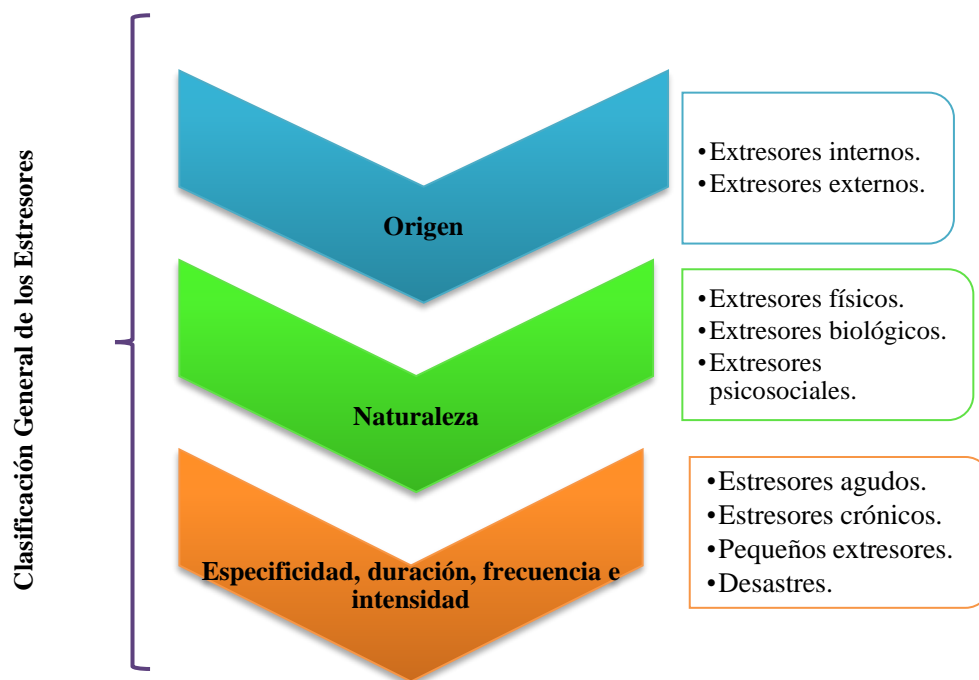


Figura 6. Clasificación general de los estresores
Fuente: Gutiérrez y Jiménez (2012)

2.2.6.1.1. Estresores por su origen

- Estresores internos: son estímulos o sucesos que surgen en el interior de la persona, ya que cada uno posee emociones y experiencias que perduran a través del tiempo, incluso los factores genéticos intervienen en la reacción de individuo

ante la situación.

- Estresores externos: son estímulos que provienen del entorno físico y el organismo la percibe como amenazante, ya que superan el umbral de tolerancia y provocan malestar en el entorno del individuo.

2.2.6.1.2. Estresores por su naturaleza

- Estresores físicos: se encuentran en ambiente físico y alteran las actividades laborales del colaborador.
- Estresores biológicos: producen en el organismo cambios bioquímicos y eléctricos.
- Estresores psicosociales: son estímulos que requieren de la interpretación de la persona para producir una respuesta de estrés.

2.2.6.1.3. Estresores por su especificidad, duración, frecuencia e intensidad

- Estresores agudos: tienen un desencadenamiento definido. Son de corta duración, poco frecuentes y muy intensos.
- Estresores crónicos: no tienen un desencadenamiento definido. Se mantiene por lapsos prolongados de tiempo, son repetitivos, pueden ser de alta o baja intensidad.
- Pequeños estresores: son las molestias, fastidios, problemas, dificultades, enfados diarios. Tienen un comienzo definido, son de corta duración, de frecuencia media y de baja intensidad.
- Desastres: tienden a ser naturales o provocados, tienen un comienzo definido, de corta o larga duración, son poco frecuentes y de gran intensidad.

2.2.7. Causas del estrés laboral

En el (2002), Luthans recalca que las fuentes potenciales de estrés laboral son la globalización, las alianzas estratégicas y los avances de la información. Además, la tensión del estrés depende de las diferencias individuales o los rasgos de personalidad. Este autor identifica los siguientes tipos de factores del estrés:

2.2.7.1. Factores extra organizacionales

Son los elementos externos o ambientales y son una amenaza para las organizaciones y el funcionamiento interno del organismo.

A continuación, se menciona algunos ejemplos:

- El cambio en los estilos de vida y el trabajo de las personas.
- La influencia de la familia en el comportamiento de las personas.
- Las variables sociológicas como la raza, el género y la clase social generan diferencias en creencias, valores, convicciones, etc.

2.2.7.2. Factores organizacionales

La empresa está formada por grupos de individuos y hay factores potenciales de estrés que se manifiestan en la organización.

A continuación, se menciona algunos ejemplos:

- Las políticas y estrategias de la organización como las presiones competitivas, remuneración variable basada en méritos.
- Los procesos organizacionales, procesos de decisión centralizada, poca participación en las decisiones.
- Las condiciones de trabajo como ambiente desagradable, condiciones laborales de peligro, etc.

2.2.7.3. Factores individuales

En las investigaciones realizadas por los cardiólogos Friedman y Rosenman citado por (Floria, 2013) determinaron que los factores emocionales tienen incidencia en las enfermedades del corazón. De esta manera se distinguen diferentes tipos de personalidad A, B y C relacionados con el estrés.

A continuación, se detalla cada tipo de personalidad:

- Personalidad tipo A: son personas ambiciosas, agresivas e irritables y tienden a estar obsesionados por la perfección y se esfuerzan de manera excesiva por conseguir metas elevadas.
- Personalidad tipo B: son personas pacientes, relajadas y capaces de resolver los problemas manteniendo la calma.
- Personalidad tipo C: se realizaron estudios sobre los factores cognitivos y comportamentales que afectan el riesgo de desarrollar cáncer o una enfermedad crónica y proponen el tipo de personalidad C. Son personas serviciales y sumisas, pacientes y evitan los conflictos porque reprimen la expresión de sus emociones.

2.2.8. Consecuencias del estrés laboral

Ante diversos estresores se produce el desequilibrio interno, lo cual acciona el organismo del individuo por medio de diferentes respuestas al estrés. En muchas ocasiones el organismo no puede enfrentar esta situación estresante y se manifiestan consecuencias nocivas a nivel individual y organizacional.

2.2.8.1. Consecuencias a nivel organizacional

En la actualidad las organizaciones atraviesan por una situación inestable debido a los cambios sociales, económicos y políticos que alteran todo el entorno laboral. En esta situación el recurso humano a través de su esfuerzo enfrenta este tipo de retos; sin embargo, siempre se generan consecuencias que afectan a la organización.

Quick, Nelson, & Quick. (2000), propone las consecuencias del estrés a nivel organizacional:

Tabla 2.
Consecuencias del estrés a nivel organizacional.

Consecuencias del Estrés a Nivel Organizacional	
Costos directos	Costos indirectos
<ul style="list-style-type: none"> - Participación y asociación <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ausentismo. ▪ Impuntualidad. ▪ Rotación de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de vitalidad <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pérdida de entereza. ▪ Pérdida de motivación. ▪ Insatisfacción.
<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño en el trabajo <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad de la productividad. ▪ Cantidad de la productividad. ▪ Accidentes laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas de comunicación <ul style="list-style-type: none"> ▪ Declive en la frecuencia del contacto. ▪ Distorsión de mensajes.
<ul style="list-style-type: none"> - Indemnizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad de las relaciones laborales <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desconfianza. ▪ Falta de respeto.

Fuente: Quick, Nelson, & Quick. (2000)

2.2.8.2. Consecuencias a nivel individual

En los estudios realizado por Fernández & Garrido (1999) plantean los siguientes efectos físicos, cognitivos y motores:

Tabla 3.
Consecuencias del estrés a nivel individual.

Consecuencias del Estrés a Nivel Individual		
Fisiológico	Cognitivo	Motor
- Aumento de la tasa cardíaca.	- Preocupaciones.	- Habla rápida.
- Aumento de la presión arterial.	- Incapacidad para tomar decisiones.	- Temblores.
- Aumento del metabolismo basal.	- Bloqueos mentales.	- Falta de apetito.
- Aumento del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre.	- Hipersensibilidad a la crítica.	- Conductas impulsivas.
- Dilatación de las pupilas.		

Fuente: Fernández & Garrido (1999)

- Respuestas fisiológicas: es el conjunto de procesos fisiológicos, lo cual implica la activación de los sistemas neuroendocrinos y sistema nervioso autónomo simpático ante los estresores.
- Respuestas cognitivas: procesar información de manera cognitiva.
- Respuestas psicológicas: es la sensación subjetiva de malestar ante una situación estresante.

2.2.9. Prevención e intervención sobre el estrés laboral

Para el control del estrés laboral se utilizan estrategias preventivas para impedir la aparición de consecuencias negativas o a su vez si los efectos ya están presentes se utilizan mecanismos para controlar la situación que genera estrés.

2.2.9.1. Prevención a nivel organizacional

Las estrategias de intervención a nivel organizacional para manejar el estrés requieren del manejo de expertos y la apertura de la cultura organizacional para generar cambios para el bienestar de los colaboradores.

Según estudios realizados de Schabracq et al. (2001) menciona que existen técnicas de intervención. Lo cual incluye talleres para mencionar expectativas, metas, solucionar conflictos, eliminar emociones negativas, rediseño de puesto y consejería individual.

A continuación, se presentan los siguientes programas para manejo de estrés en las organizaciones:

- Desarrollo de la carrera profesional: en este desarrollo profesional se presentan dos escenarios; por un lado, el interés del trabajador por tener un crecimiento profesional y por otra parte la empresa asigna al trabajador que tenga adecuada formación académica para desarrollar competencias.

2.2.9.2. Prevención a nivel individual

El estrés repercute en la vida personal de los trabajadores, por lo tanto, es importante la prevención con adecuadas estrategias; cabe recalcar que es un proceso y con el tiempo se evalúa de manera paulatina el progreso que tiene el individuo para mejorar su estado emocional

- Salud física: las investigaciones realizadas por Guillén, Guil, & Mestre (2000) comprueban que el ejercicio físico es un recurso de afrontamiento ante los diversos estresores; ya que en el organismo se acelera el corazón, dilata las arterias, aumenta la irrigación en el sistema muscular, reduce el colesterol y produce endorfinas.
- Reestructuración cognitiva: Floria (2013) menciona que las verbalizaciones internas (diálogo de cada persona) son elaboradas sin un razonamiento previo, ya que son interpretaciones inadecuadas de una situación. A través de esta técnica se

generan respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas porque hay una explicación razonable del acontecimiento.

Con esta premisas teóricas, se concluye que en la sociedad se manejan lineamientos de igualdad, pero no siempre de equidad, lo cual tiende afectar a las personas; provocando diferentes malestares. Lo mismo sucede en una organización y cuando se convierte en un problema que no se puede controlar, induce al estrés laboral, afectando la salud de los colaboradores.

Al no existir equidad para las personas en las empresas, se deben manejar fundamentos de justicia organizacional que es consecuente con la justicia social, a la cual las personas desean llegar y para ello se necesitan de estrategias organizacionales.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Automotores Continental S.A. es una empresa con una amplia trayectoria ubicándola como el primer concesionario en el país del mercado automotriz y se preocupa por el bienestar físico y psicológico de los colaboradores; sin embargo, de lo anterior, no existen por el momento proyectos que pretendan afianzar las fortalezas de sus colaboradores.

En el año 2014, el área de Seguridad Salud y Ambiental aplicó a los colaboradores la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial este método fue creado por la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia y siendo el cuestionario de evaluación de estrés uno de los factores medidos, no se concretó con alguna forma de intervención sobre los efectos del mismo. Mucho menos se ha contemplado intervenir sobre aspectos de la cultura laboral, como son las percepciones de los trabajadores.

Es por ello que esta investigación se enfoca en la influencia de la percepción de la justicia sobre el estrés laboral, cuyos resultados serán útiles para el área de Talento Humano, ya que de esta manera se puede gestionar adecuadas intervenciones orientadas a mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores y por ende elevar los índices de la productividad de la empresa, aumentando la satisfacción y motivación de los colaboradores.

Esta disertación es teórico aplicada, ya que emplea las bases teóricas para explicar fenómenos que se suscitan en la sociedad, a través de la verificación o refutación de hipótesis utilizadas en este trabajo académico.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, pues pretende comprobar la relación entre las dos variables de justicia y estrés laboral, utilizando instrumentos como los cuestionarios: escala de justicia organizacional de Colquitt y el cuestionario de estrés laboral, cuyas respuestas serán interpretadas de manera estadística

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es correlacional. El propósito es conocer la relación entre la variable percepción de justicia organizacional sobre el apareamiento estrés laboral.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación transeccional se divide en varios estudios y uno de ellos es el estudio correlacional, en el cual se plantea la relación entre las variables de justicia y estrés laboral en un momento determinado y se fundamenta con la hipótesis correlacional.

3.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

La hipótesis de la presente investigación es correlacional, ya que mide la relación entre dos variables, es importante recalcar que no siempre la hipótesis se puede comprobar de manera positiva, sino también negativa.

Hi: A menor percepción de justicia organizacional, mayor estrés laboral.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Las variables de la investigación son las siguientes:

- Variable independiente X: justicia organizacional.
- Variable dependiente Y: estrés laboral.

A continuación, se detalla el siguiente gráfico sobre la operacionalización de la investigación:

Tabla 4.
Operacionalización de la investigación.

Hipótesis	Variables	Categorías	Indicadores
Hi: A menor percepción de justicia organizacional, mayor estrés laboral.	Variable independiente X justicia organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de justicia organizacional. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Justicia procedimental. ▪ Justicia distributiva. ▪ Justicia interpersonal. ▪ Justicia informativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Número de dimensiones de justicia organizacional identificadas.
	Variable dependiente Y estrés laboral.	<ul style="list-style-type: none"> - Estrés laboral percibido. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Factores físicos. ▪ Factores psicológicos. 	
		<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de estrés laboral. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Individual. ▪ Laboral. 	

3.5. POBLACIÓN DE INVESTIGACIÓN

En Automotores Continental S.A. se encuentra la matriz, cuatro agencias y el centro de distribución Automotores Continental (CEDIAC) en la ciudad de Quito. En la actualidad la población de esta ciudad está conformada de 320 trabajadores.

3.6. MUESTRA DE INVESTIGACIÓN

En primera instancia se consideró realizar la investigación exclusivamente en la matriz como proyecto piloto y después hacer la réplica en las otras agencias. Sin embargo,

después la muestra se seleccionó a conveniencia de 152 trabajadores; por lo tanto, se aplicó a los trabajadores de la matriz, recreo, mariscal y el CEDIAC. Entre más personas sean encuestadas, la correlación entre variables tiende a ser más confiable.

A continuación, se detalla la distribución de la muestra por centro de costo:

Tabla 5.
Muestra de la investigación.

Agencia	Centro de Costo	N° de Trabajadores
Matriz	Accesorios	1
	Administración	19
	Camiones	2
	Mecánica	31
	Mostrador	4
	PDI Logística	1
	Vehículos	11
Recreo	Accesorios	1
	Administración	4
	Camiones	1
	Colisión Center	10
	Mecánica	24
	Mostrador	4
	Usados	1
	Vehículos	10
Mariscal	Accesorios	1
	Administración	1
	Mecánica	6
	Mostrador	1
	PDI Logística	1
	Vehículos	4
CEDIAC	Accesorios	3
	PDI Logística	11
Total de la Muestra		152

3.7. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La técnica utilizada en esta investigación es:

- Encuesta: este instrumento está construido por un conjunto de preguntas, cuyo objetivo es el obtener datos sobre las percepciones de justicia y estrés laboral ajustadas a la realidad de la empresa. Se utilizan las preguntas con respuestas a escalas para medir intensidad o grado de sentimientos con respecto a estos constructos.

3.8. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

El instrumento de la encuesta es el cuestionario que se detalla a continuación:

- *Ficha técnica cuestionario de justicia organizacional*
 - Nombre: escala de justicia organizacional.
 - Autor: Colquitt (2001)
 - Adaptación española: Psicothema. Liliana Díaz-Gracia; Claudio Barbaranelli; Bernardo Moreno-Jiménez (2014)
 - Descripción: consta de 20 ítems divididos en las siguientes dimensiones:
 - Justicia procedimental: tiene 7 preguntas, se refiere a las políticas y procedimientos utilizados para determinar los resultados.
 - Justicia distributiva: tiene 4 preguntas, se refiere a los resultados del trabajo distribuidos a los empleados, incluyendo el nivel de remuneración, horario de trabajo, carga laboral y responsabilidades en el trabajo.
 - Justicia interpersonal: tiene 4 preguntas y se refiere a la calidad del trato de los superiores.
 - Justicia informativa: tiene 5 preguntas y se refiere a la información y explicación de las decisiones tomadas.
 - Medición: para Likert (1932) es una escala psicométrica utilizada en cuestionarios. La escala hace referencia al nivel de acuerdo o desacuerdo de un constructo. En este cuestionario se utilizan las siguientes escalas de calificación:

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

- Aplicación: individual y colectiva.
- Ámbito de aplicación: población laboral a partir de los 18 años.
- Duración: 15 minutos.
- Validez y confiabilidad: se mide a través del Alfa de Cronbach, mientras más se acerca a 1 el cuestionario tiende a ser más confiable y consistente con lo que se desea medir.
- Finalidad: evaluación de las dimensiones de Justicia Organizacional.

- *Ficha técnica cuestionario de estrés laboral*

En base a la revisión de la literatura no se encontró un cuestionario de estrés laboral adecuado para el nivel educativo de los miembros del grupo encuestado y se optó por diseñar un cuestionario propio tomando en cuenta algunas preguntas de otros autores.

- Nombre: cuestionario de estrés laboral.
- Autor: el investigador de esta disertación ha planteado algunas preguntas para los fines correspondientes.
- Descripción: consta de 8 preguntas, los cuales evalúan las siguientes dimensiones:
 - Estrés laboral percibido.
 - Nivel de estrés laboral.
- Medición: para Likert (1932) es una escala psicométrica utilizada en cuestionarios. La escala hace referencia al nivel de acuerdo o desacuerdo de un constructo. En este cuestionario se utilizan las siguientes escalas de calificación:

No	1
Algunas veces	2
Si	3

Muy bajo	1
Bajo	2
Medio	3
Alto	4
Muy alto	5

- Aplicación: individual y colectiva.
- Ámbito de aplicación: población laboral a partir de los 18 años.
- Duración: 10 minutos.
- Finalidad: conocer el índice de tensión laboral.

3.9. APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

La metodología se implementó de acuerdo al siguiente objetivo específico: realizar el levantamiento de información sobre justicia y estrés laboral que se plantea en el marco lógico

- Recolectar y analizar información sobre los cuestionarios de justicia y estrés laboral que han sido previamente diseñados y aplicados en otros trabajos de investigación.
- Diseñar otros documentos que son necesarios para el sustento de la aplicación de los cuestionarios entre los cuales se detallan los siguientes: consentimiento informado, ficha de datos y la hoja de asistencia.
- Comunicar al Gerente de Talento Humano cómo se llevará a cabo la aplicación de los cuestionarios para la autorización correspondiente.
- Organizar los grupos en orden alfabético con los siguientes parámetros: nombre del trabajador, número de cédula, cargo y centro de costo.
- Convocar a los colaboradores en grupos de 10 personas en el comedor de cada agencia empezando en el CEDIAC, mariscal, recreo y matriz.

Desde el 06 de mayo hasta el 08 de junio del 2016 en el horario de 09:00 a.m. a 09:30.

- Entregar los documentos grapados con un esfero de color azul o negro que van a ser llenados por los colaboradores.
- Explicar el objetivo de la reunión.

- Indicar que la información proporcionada es confidencial y la participación es voluntaria, por lo tanto, es importante firmar el consentimiento informado (*anexo 1*)
- Señalar cuáles son los campos que deben ser llenados en la ficha de datos (*anexo 2*)
- Explicar los conceptos de justicia y estrés laboral con ejemplos acordes a la temática.
- Indicar las instrucciones para llenar los cuestionarios con las escalas de calificación, es importante recalcar que el tiempo estimado para llenar las encuestas es de 25 minutos (*anexo 3*)
- Antes de aplicar las encuestas, se menciona que en el cuestionario de justicia organizacional van a encontrar el término recompensas y por esta razón se explica los tipos de recompensa que tiene la empresa.
- Aplicar el cuestionario de justicia organizacional (*anexo 4*)
- Aplicar el cuestionario de estrés laboral (*anexo 5*)
- Solicitar la firma de los trabajadores en la hoja la asistencia (*anexo 6*)
- Agradecer por la participación y se procede con la entrega de un refrigerio.
- Archivar los cuestionarios por orden alfabético para proceder a la tabulación.

3.10. CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

Una vez aplicado los cuestionarios se procede con la codificación y tabulación de los resultados:

- Codificar los campos de la ficha de datos para analizar las características sociodemográficas y ocupacionales de la muestra:

Tabla 6.
Codificación de la ficha de datos.

Parámetros	Códigos	Significado
Sexo	1	Mujer
	2	Hombre
Estado civil	1	Soltero/a
	2	Casado/a
	3	Unión Libre
	4	Separado/a Divorciado/a
	5	Viudo/a
Nivel estudios	11	Primaria completo
	12	Primaria incompleta
	13	Primaria cursando
	21	Bachiller completo
	22	Bachiller incompleto
	23	Bachiller cursando
	31	Tercer nivel completo
	32	Tercer nivel incompleto
	33	Tercer nivel cursando
	34	Tercer nivel egresado
	41	Cuarto nivel completo
	42	Cuarto nivel incompleto
	43	Cuarto nivel cursando
	44	Cuarto nivel egresado
Agencia	1	Matriz
	2	Recreo
	3	Mariscal
	4	CEDIAC
Centro de costo	1	Accesorios
	2	Administración
	3	Camiones
	4	Colisión center
	5	Mecánica
	6	Repuestos
	7	PDI logística
	8	Usados
	9	Vehículos

Nivel	1	Administrativo
	2	Comercial
	3	Operativo/ Técnico
	4	Gerencial
	5	Supervisor/ Jefatura

- Codificar las respuestas de cada pregunta de los cuestionarios de justicia y estrés laboral:

Tabla 7.
Codificación de las respuestas de los cuestionarios.

Dimensiones	N° Pregunta	Códigos	Interpretación
Justicia organizacional	1 a 20	1	Totalmente en desacuerdo
		2	En desacuerdo
		3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
		4	De acuerdo
		5	Totalmente de acuerdo
Estrés laboral	1 a 6	1	No
		2	Algunas veces
		3	Si
	1 a 2	1	Muy bajo
		2	Bajo
		3	Medio
		4	Alto
		5	Muy alto

- Ingresar las respuestas de la ficha de datos en un archivo de Excel.
- Ingresar las respuestas de los cuestionarios en un archivo de Excel de acuerdo a las 152 personas encuestadas.
- Ingresar los valores mínimos y máximos de cada columna, para corroborar que las respuestas están dentro del rango de cada escala.
- Los datos de los cuestionarios de justicia y estrés laboral se trasladan a otro archivo de Excel, sin colores y celdas unificadas.
- Ingresar el archivo plano al statistical package for the social sciences (SPSS), versión 21 es un programa estadístico, que en su traducción al castellano se llama paquete estadístico para las ciencias sociales.

- Realizar el análisis de confiabilidad de la dimensión de justicia procedimental, consta de 7 preguntas.
- Realizar el análisis de confiabilidad de la dimensión de justicia distributiva, consta de 4 preguntas.
- Realizar el análisis de confiabilidad de la dimensión de justicia interpersonal, consta de 4 preguntas.
- Realizar el análisis de confiabilidad de la dimensión de justicia informativa, consta de 5 preguntas.
- Realizar el análisis de confiabilidad de todo el cuestionario de justicia organizacional, considerando los datos arrojados por el sistema.
- Realizar el análisis de confiabilidad de la dimensión estrés laboral percibido, consta de 6 preguntas.
- Realizar el análisis de confiabilidad de la dimensión nivel de estrés laboral, consta de 2 preguntas.
- Realizar en el SPSS la correlación de las dos variables y justicia y estrés laboral.
- En el cuestionario de justicia organizacional se unificaron las respuestas para que se reflejen 3 opciones: de acuerdo (color naranja), en desacuerdo (color celeste), ni de acuerdo, ni en desacuerdo (color morado) y se tabularon todas las respuestas, para obtener los resultados mediante gráficos estadísticos de forma circular.
- En el cuestionario de estrés laboral percibido se tabularon las respuestas y se obtuvieron gráficos de forma circular con 3 opciones: si (color naranja), no (color celeste), algunas veces (color morado).
- Con el nivel de estrés laboral se unificaron las respuestas para visualizar 3 opciones: alto (color naranja), bajo (color celeste) y medio (color morado).
- De los gráficos estadísticos circulares, se realizaron otros gráficos de barra con columnas agrupadas para comparar los resultados de cada ítem de los cuestionarios de justicia y estrés laboral.
- Con los resultados de confiabilidad, correlación y gráficos estadísticos se procede al análisis e interpretación correspondiente.

Se analiza las características sociodemográficas de la muestra de estudio:

Tabla 8.

Resultados de las características sociodemográficas.

Características Sociodemográficas		
Parámetros		Porcentaje %
Sexo	Mujer	13%
	Hombre	87%
Nacionalidad	Ecuatoriano	99%
	Colombiano	1%
Rango edad	20 a 30 años	28%
	31 a 40 años	46%
	41 a 50 años	21%
	51 a 60 años	5%
Estado civil	Soltero/a	25%
	Casado/a	56%
	Unión Libre	9%
	Separado/a Divorciado/a	9%
	Viudo/a	1%
Nivel de estudios	Primaria completo	5%
	Primaria incompleta	1%
	Bachiller completo	31%
	Bachiller incompleto	5%
	Bachiller cursando	1%
	Tercer nivel completo	23%
	Tercer nivel incompleto	20%
	Tercer nivel cursando	6%
	Tercer nivel egresado	7%
	Cuarto nivel cursando	1%

- El 87% de los trabajadores son hombres y el 13% son mujeres.
- El 99% de los colaboradores son de nacionalidad ecuatoriana y el 1% colombianos.
- La mayoría de los colaboradores de la empresa se encuentran en un rango de edad entre 31 a 40 años.
- Los trabajadores que se encuentran casados representan el 56%, solteros el 25%, relación en unión libre el 9%, separados o divorciados por situaciones particulares de cada caso el 9% y están viudos el 1%.

- El 31% de los trabajadores tienen título de bachiller, el 23% poseen estudios de tercer nivel, el 5% de los colaboradores han concluido sus estudios primarios, y el 1% se encuentran estudiando para obtener título de cuarto nivel.

Se analiza las características ocupacionales de los colaboradores encuestados:

Tabla 9.

Resultados de las características ocupacionales.

Características Ocupacionales		
Parámetros		Porcentaje %
Agencias	Matriz	46%
	Recreo	36%
	Mariscal	9%
	CEDIAC	9%
Antigüedad laboral	1 a 5 años	57%
	6 a 10 años	25%
	11 a más años	18%
Cargo	Técnico mecánico	35%
	Ejecutivo ventas vehículos	30%
	Lavador de vehículos	18%
	Asesor de servicio técnico	17%
Centro de costo	Accesorios	4%
	Administración	16%
	Camiones	2%
	Colisión Center	7%
	Mecánica	40%
	Repuestos	6%
	PDI logística	8%
	Usados	1%
	Vehículos	16%
Nivel	Administrativo	27%
	Comercial	20%
	Operativo/ Técnico	41%
	Supervisor/ Jefatura	12%

3.11. CONFIABILIDAD DE LOS CUESTIONARIOS

Se realiza el análisis e interpretación de confiabilidad de los cuestionarios de justicia y estrés laboral utilizando el alfa de Cronbach.

Lee Joseph Cronbach fue un profesor que hizo importantes contribuciones en el campo de las pruebas psicológicas. Una de ellas fue el coeficiente alfa descrito en 1951.

Según Oviedo y Arias (2005, citado en Condoy, 2015), el alfa de Cronbach es el coeficiente que mide la validez y confiabilidad del instrumento, ya que evalúa el grado de homogeneidad de los ítems.

Fórmula
$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$

Este coeficiente estadístico se calcula por medio de fórmulas matemáticas y los datos se ingresan a un software estadístico como el SPSS. A continuación, se detalla la fórmula:

Tabla 10.
Fórmula del alfa de Cronbach.

Elementos	Significado y explicación de la operación
K	Número de ítems codificados.
K-1	Número de ítems codificados menos 1.
Var-ítems	Sumatorio total de la varianza de cada uno de los ítems.
Var test	Varianza del sumatorio total de la codificación de cada uno de los ítems
Núm.	División del número de ítems sobre número de ítems menos 1.
Razón	División de la Var ítems sobre la Var test.
1 Menos	Diferencia de la Razón - 1
Alfa de Cronbach	Multiplicación del resultado del Num por el resultado de 1 Menos.

Fuente: Condoy (2015)

Las directrices para utilizar el alfa de Cronbach son las siguientes:

- Para poder validar el instrumento es necesario aplicar como mínimo a una cantidad de individuos, lo cual se obtiene multiplicando el número de ítems por cinco.
- Los ítems deben tener una misma dirección, por lo tanto, se utiliza la escala tipo Likert, ya que miden un mismo constructo y están altamente correlacionados.

El resultado que se obtiene al aplicar una fórmula en el programa estadístico SPSS, mientras más se aproxime al valor máximo 1, mayor es la fiabilidad de la escala y si acerca a 0 es menos fiable.

Según investigaciones realizadas por Ruiz (2003) considera que el alfa de Cronbach es adecuado cuando es superior a 0,80 con interpretación “alta”; sin embargo, no existe un direccionamiento fijo en todos los casos, ya que depende del tipo de instrumento que se utiliza y del propósito del mismo.

Por ejemplo, la literatura indica que en las pruebas de índole académico los coeficientes se encuentran en un rango de 0,61 a 0,80.

Una manera práctica de interpretar el coeficiente de confiabilidad se plantea a través de la siguiente escala:

Tabla 11.
Escala del alfa de Cronbach.

Coeficiente	Interpretación
Coeficiente alfa - 0,81 a 1,00	Muy alto
Coeficiente alfa - 0,61 a 0,80	Alto
Coeficiente alfa - 0,41 a 0,60	Moderado
Coeficiente alfa - 0,21 a 0,40	Bajo
Coeficiente alfa - 0,01 a 0,20	Muy bajo

Fuente: Ruiz (2003)

En consecuencia, una alta confiabilidad garantiza un adecuado instrumento, esta condición no es la única característica importante de medición, ya que se pueden utilizar otras herramientas valiosas como: entrevistas, grupos focales y observación directa.

3.11.1. Resultados de confiabilidad de la dimensión justicia procedimental

La dimensión justicia procedimental consta de 7 preguntas y arroja los siguientes resultados:

Tabla 12.

Alfa de Cronbach de la dimensión justicia procedimental

Elementos	Valores
K	7
k-1	6
Var-ítems	8,27
Var test	27,96
Núm.	1,17
Razón	0,30
1 Menos	0,70
Alfa de Cronbach	0,82

Fuente: Statistical package for the social sciences (SPSS)

El alfa de Cronbach es 0,82 significa que está en un rango “Muy alto”, es decir que los ítems de la dimensión justicia procedimental son homogéneos, ya que están midiendo la misma variable; por lo tanto, tiende a ser confiable y consistente con lo que se desea medir.

3.11.2. Resultados de confiabilidad de la dimensión justicia distributiva

La dimensión justicia distributiva consta de 4 preguntas y arroja los siguientes resultados:

Tabla 13.

Alfa de Cronbach de la dimensión justicia distributiva.

Elementos	Valores
K	4
k-1	3
Var-ítems	5,89
Var test	17,59
Núm.	1,33
Razón	0,33
1 Menos	0,67
Alfa de Cronbach	0,89

Fuente: Statistical package for the social sciences (SPSS)

El alfa de Cronbach es 0,89 significa que está en un rango “Muy alto”, es decir que los ítems de la dimensión justicia distributiva son homogéneos, ya que están midiendo la misma variable; por lo tanto, tiende a ser confiable y consistente con lo que se desea medir.

3.11.3. Resultados de confiabilidad de la dimensión justicia interpersonal

La dimensión justicia interpersonal consta de 4 preguntas y arroja los siguientes resultados:

Tabla 14.
Alfa de Cronbach de la dimensión justicia interpersonal.

Elementos	Valores
K	4
k-1	3
Var-ítems	3,18
Var test	8,22
Núm.	1,33
Razón	0,39
1 Menos	0,61
Alfa de Cronbach	0,82

Fuente: Statistical package for the social sciences (SPSS)

El alfa de Cronbach es 0,82 significa que está en un rango “Muy alto”, es decir que los ítems de la dimensión justicia interpersonal son homogéneos, ya que están midiendo la misma variable; por lo tanto, tiende a ser confiable y consistente con lo que se desea medir.

3.11.4. Resultados de confiabilidad de la dimensión justicia informativa

La dimensión justicia informativa consta de 5 preguntas y arroja los siguientes resultados:

Tabla 15.
Alfa de Cronbach de la dimensión justicia informativa.

Elementos	Valores
K	5
k-1	4
Var-ítems	4,92
Var test	14,57
Núm.	1,25
Razón	0,34
1 Menos	0,66
Alfa de Cronbach	0,83

Fuente: Statistical package for the social sciences (SPSS)

El alfa de Cronbach es 0,83 significa que está en un rango “Muy alto”, es decir que los ítems de la dimensión justicia informativa son homogéneos, ya que están midiendo la misma variable; por lo tanto, tiende a ser confiable y consistente con lo que se desea medir.

3.11.5 Resultados globales de confiabilidad de la percepción de justicia organizacional

La escala de la percepción de justicia organizacional consta de 20 preguntas y arroja de manera global los siguientes resultados:

Tabla 16.
Alfa Cronbach de la percepción de justicia organizacional

Elementos	Valores
K	20
k-1	19
Var-ítems	22,26
Var test	169,12
Núm.	1,05
Razón	0,13
1 Menos	0,87
Alfa de Cronbach	0,91

Fuente: Statistical package for the social sciences (SPSS)

Los resultados finales de este estudio indica que el alfa de Cronbach de la escala de justicia organizacional es 0,91 significa que está en un rango “Muy alto”, ya que los ítems de la escala son homogéneos, es decir que están midiendo la misma variable; por lo tanto, tiende a ser confiable y consistente con lo que se desea medir.

3.11.6. Resultados de confiabilidad de la dimensión estrés laboral percibido

La dimensión de estrés laboral percibido consta de 6 preguntas y es importante recalcar que la respuesta del ítem 5 se codifica a la inversa, ya que de esta manera tiende a ser más representativa.

Una vez que se realiza la codificación inversa, se ingresan los datos al programa estadístico SPSS y arroja un alfa de Cronbach 0,40; es decir que está en un rango “bajo” y no garantiza confiabilidad.

Para elevar el nivel de confiabilidad es importante el análisis del siguiente cuadro estadístico:

Tabla 17.
Cuadro estadístico de cada elemento de la dimensión estrés laboral percibido.

Estadísticos Total - Elemento				
Pregunta	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
E1	8,7973	3,455	0,237	0,448
E2	8,9865	3,183	0,238	0,447
E3	9,6757	2,819	0,494	0,304
E4	9,3986	3,561	0,09	0,527
E5a	9,9054	3,447	0,22	0,455
E6	9,9595	3,141	0,243	0,445

Fuente: Statistical package for the social sciences (SPSS)

El ítem 4 que tiene un alfa de Cronbach de 0,52 es mayor que el alfa de estrés laboral 0,40 mencionado en primera instancia. Este ítem tiene una correlación de 0,09 es baja porque se acerca a 0, mientras que en los demás ítems se encuentra una correlación baja, pero

aceptable. Dadas las circunstancias mencionadas se decide eliminar este ítem con la finalidad de elevar la confiabilidad de la dimensión.

A continuación, se detalla el alfa Cronbach de la dimensión estrés laboral percibido:

Tabla 18.
Alfa de Cronbach de la dimensión estrés laboral percibido.

Elementos	Valores
K	5
k-1	4
Var-ítems	2,04
Var test	3,56
Núm.	1,25
Razón	0,57
1 Menos	0,43
Alfa de Cronbach	0,54

Fuente: Statistical package for the social sciences (SPSS)

El alfa de Cronbach es 0,54 significa que está en un rango “moderado”, es decir que los ítems de la dimensión estrés laboral percibido son homogéneos, ya que están midiendo la misma variable; por lo tanto, tiende a ser confiable y consistente con lo que se desea medir.

3.11.7. Resultados de confiabilidad de la dimensión nivel estrés laboral

La dimensión nivel de estrés laboral consta de 2 preguntas y arroja los siguientes resultados:

Tabla 19.
Alfa de Cronbach de la dimensión nivel de estrés laboral.

Elementos	Valores
K	2
k-1	1
Var-ítems	1,80
Var test	2,48
Núm.	2,00
Razón	0,73
1 Menos	0,27
Alfa de Cronbach	0,55

Fuente: Statistical package for the social sciences (SPSS)

El alfa de Cronbach es 0,55, lo cual significa que está en un rango “moderado”, es decir que los ítems de la dimensión nivel de estrés laboral son homogéneos, ya que están midiendo la misma variable; por lo tanto, tiende a ser confiable y consistente con lo que se desea medir.

No se obtiene el alfa de Cronbach global de la dimensión estrés laboral, porque el cuestionario consta de dos partes con diferentes escalas de respuestas.

3.12. CORRELACIÓN DE PEARSON

Ruiz (2007) menciona que la correlación de Pearson es un índice estadístico que mide la relación entre dos variables de manera cuantitativa, es decir justicia y estrés laboral.

En el siguiente cuadro se resume los análisis del coeficiente de correlación entre dos variables:

Tabla 20.
Escala del coeficiente de Pearson.

Valor Coeficiente de Pearson	Grado Correlación entre las variables
$r = 0$	Ninguna correlación
$r = 1$	Correlación positiva perfecta
$0 < r < 1$	Correlación positiva
$r = -1$	Correlación negativa perfecta
$-1 < r < 0$	Correlación negativa

Fuente: Ruiz (2007)

- Si $r = 0$ las variables no tienen correlación, ya que no se establece una relación.
- El valor de correlación cercano a 1 significa que tiene una relación positiva entre dos variables. Si $r = 1$ las variables tienen una correlación positiva perfecta.
- El valor de correlación cercano a -1 significa que hay una relación lineal negativa entre las dos variables. Si $r = -1$ las variables tienen una correlación negativa perfecta.

En cuanto al uso del coeficiente de correlación de Pearson se describe a continuación:

- Minimizar las grandes cantidades de información a través del cálculo de correlación.
- Determinar la importancia de los resultados para tomar las medidas pertinentes del caso de estudio.

3.12.1. Resultados de la correlación de las dimensiones justicia y estrés laboral

Se tabularon los datos en el programa SPSS y para medir la relación entre las variables justicia y estrés laboral, se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson.

A continuación, se detalla el cuadro de correlaciones:

Tabla 21.
Correlación Pearson entre justicia y estrés laboral.

		Correlaciones							
		Subtotal justicia procedimental	Subtotal justicia distributiva	Subtotal justicia interpersonal	Subtotal justicia informativa	TOTAL JUSTICIA ORGANIZACIONAL	Subtotal estrés laboral percibido	Subtotal nivel de estrés laboral	TOTAL ESTRÉS LABORAL
Subtotal justicia procedimental	Correlación de Pearson	1	,600**	,369**	,544**	,864**	-,372**	-,156*	-,326**
	Sig. (unilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,027	,000
	N	152	152	152	152	152	148	152	148
Subtotal justicia distributiva	Correlación de Pearson	,600**	1	,248**	,434**	,773**	-,275**	-,082	-,225**
	Sig. (unilateral)	,000		,001	,000	,000	,000	,156	,003
	N	152	152	152	152	152	148	152	148
Subtotal justicia interpersonal	Correlación de Pearson	,369**	,248**	1	,481**	,620**	-,255**	-,145*	-,240**
	Sig. (unilateral)	,000	,001		,000	,000	,001	,038	,002
	N	152	152	152	152	152	148	152	148
Subtotal justicia informativa	Correlación de Pearson	,544**	,434**	,481**	1	,787**	-,199**	-,164*	-,214**
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,000		,000	,008	,021	,005
	N	152	152	152	152	152	148	152	148
TOTAL JUSTICIA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,864**	,773**	,620**	,787**	1	-,368**	-,176*	-,333**
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000		,000	,015	,000
	N	152	152	152	152	152	148	152	148
Subtotal estrés laboral percibido	Correlación de Pearson	-,372**	-,275**	-,255**	-,199**	-,368**	1	,481**	,883**
	Sig. (unilateral)	,000	,000	,001	,008	,000		,000	,000
	N	148	148	148	148	148	148	148	148
Subtotal nivel de estrés laboral	Correlación de Pearson	-,156*	-,082	-,145*	-,164*	-,176*	,481**	1	,836**
	Sig. (unilateral)	,027	,156	,038	,021	,015	,000		,000
	N	152	152	152	152	152	148	152	148
TOTAL ESTRÉS LABORAL	Correlación de Pearson	-,326**	-,225**	-,240**	-,214**	-,333**	,883**	,836**	1
	Sig. (unilateral)	,000	,003	,002	,005	,000	,000	,000	
	N	148	148	148	148	148	148	148	148

****.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral). Este es el margen de error, es decir que, si se realizan 100 veces el estudio, el 99 de las veces van a salir con el mismo resultado, lo cual indica que la correlación es confiable y no al azar.

*****. La correlación es significativa al nivel 0,05 (unilateral). Este es el margen de error, es decir que, si se realizan 100 veces el estudio, el 95 de las veces van a salir con el mismo resultado, lo cual indica que la correlación es confiable y no al azar.

Fuente: Statistical package for the social sciences (SPSS)

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuadro estadístico se determinan las siguientes correlaciones que se interpretan a continuación:

- Existe correlación entre la dimensión justicia procedimental y estrés laboral percibido $-0,37 < 0,01$, significa que hay una relación lineal negativa.
- Existe correlación entre la dimensión justicia distributiva y estrés laboral percibido $-0,27 < 0,01$, significa que hay una relación lineal negativa.
- Existe correlación entre la dimensión justicia interpersonal y estrés laboral percibido $-0,25 < 0,01$, significa que hay una relación lineal negativa.
- Existe correlación entre la dimensión justicia informativa y el global estrés laboral $-0,21 < 0,01$, significa que hay una relación lineal negativa.
- Existe relación entre la dimensión nivel de estrés laboral y justicia informativa $-0,16 < 0,05$, significa que hay una relación lineal negativa.

La correlación entre las dimensiones justicia procedimental, distributiva, interpersonal e informativa y estrés laboral percibido son elevadas a comparación de las demás, y cuando se afecta más la justicia procedimental se genera un nivel de estrés laboral, ya que es la correlación más alta.

Es importante recalcar que Leventhal (1980) menciona que la justicia procedimental se refiere a los procesos de la organización que conducen a resultados, cuando los procedimientos favorecen a ciertas personas y no se aplican reglas éticas. Estos sucesos se convierten en estresores externos, los cuales provocan malestares en el entorno de los colaboradores, ya que el estrés puede seguir creciendo.

La correlación entre la variable justicia organizacional y estrés laboral es de $-0,33 < 0,01$ significa que hay una relación negativa en la medida que disminuye una variable aumenta la otra y esto se comprueba favorablemente la hipótesis, porque sugiere que a menor justicia organizacional mayor estrés laboral.

Además, se manifiesta el patrón de validez convergente, es decir que se comprueba que los constructos que deben estar relacionados realmente lo están como se ha demostrado con las variables justicia organizacional y estrés laboral. Este resultado se obtuvo mediante la correlación de Pearson que mide la relación de dos variables de manera cuantitativa.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA PERCEPCIÓN DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL

Luego de aplicar las encuestas se procedió a realizar el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos.

Los resultados se manifiestan en gráficos estadísticos que facilitan una adecuada comprensión de la temática.

A continuación, se presentan los siguientes resultados por cada pregunta de la encuesta de justicia organizacional:

4.1.1. Resultados de la dimensión justicia procedimental

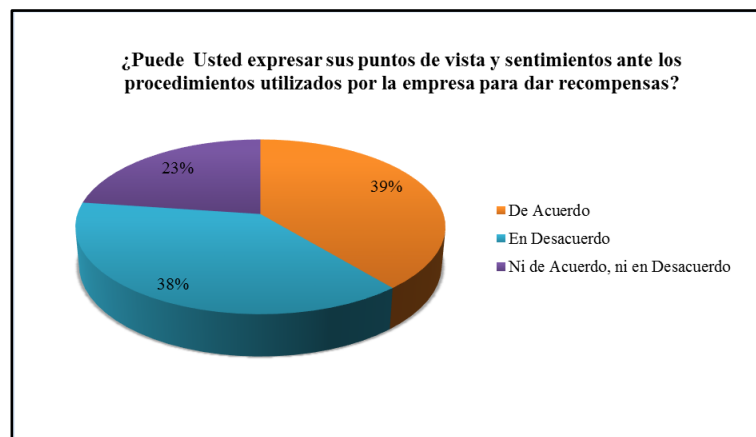


Figura 7. Pregunta 1 de la escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 7 muestra que el 39% de los colaboradores encuestados están de acuerdo en expresar sus puntos de vista y sentimientos ante los procedimientos utilizados por la empresa para dar recompensas, mientras que el 38% están en desacuerdo.

Los colaboradores tienen conocimiento de los tipos de recompensas que facilitan la empresa, por lo tanto, pueden expresar puntos de vista y otros trabajadores no.

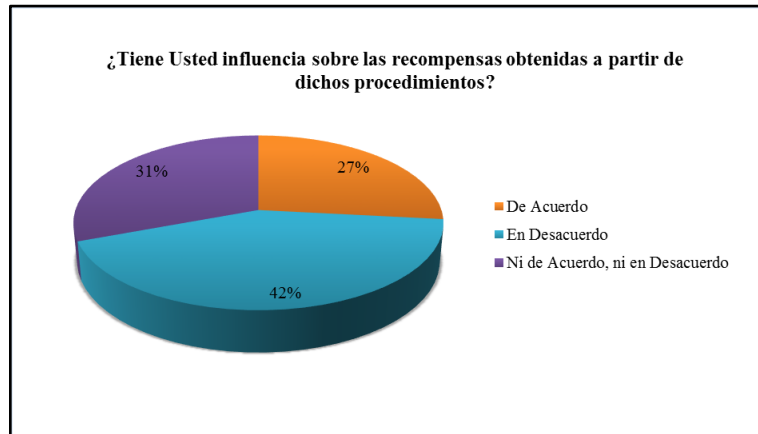


Figura 8. Pregunta 2 de la escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 8 muestra que el 27% de los colaboradores encuestados están de acuerdo en poder influir sobre las recompensas obtenidas a partir de dichos procedimientos, el 42% están en desacuerdo, y el 31% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Los colaboradores no pueden influir en las recompensas porque pertenecen a diferentes áreas de trabajo y esto tiende a limitar su participación.

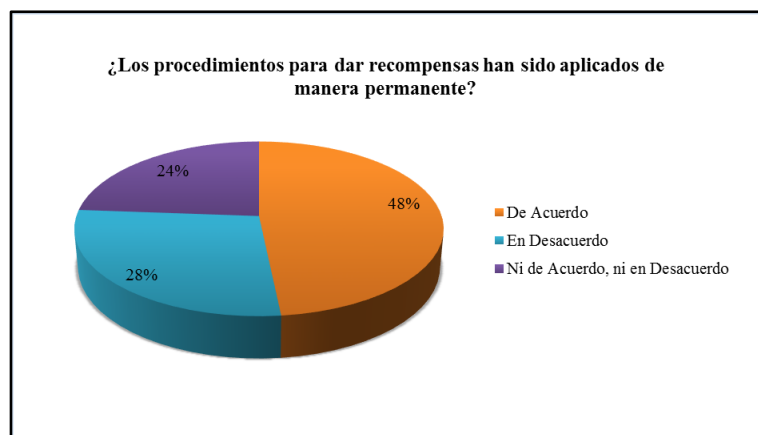


Figura 9. Pregunta 3 de la escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 9 muestra que el 48% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que los procedimientos para dar recompensas han sido aplicados de manera permanente, mientras que el 28% están en desacuerdo.

Los colaboradores tienen la percepción que existen procedimientos establecidos para dar recompensas; sin embargo, no están siendo aplicados de manera prolongada, por lo cual existe inconformidad por parte de algunos trabajadores.

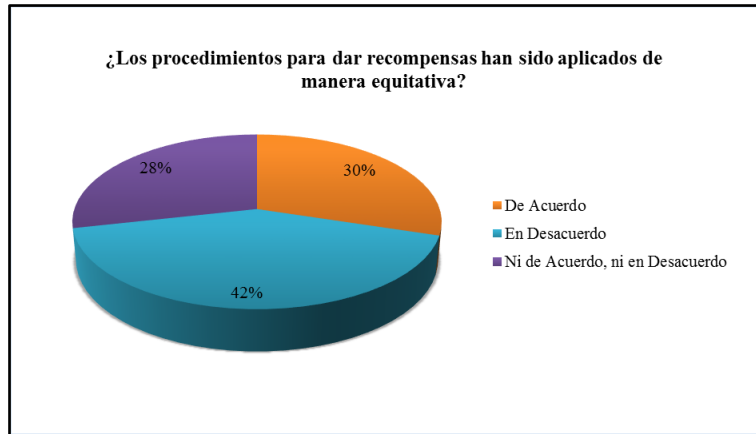


Figura 10. Pregunta 4 escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 10 muestra que el 30% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que los procedimientos para dar recompensas han sido aplicados de manera equitativa, mientras que el 42% están en desacuerdo.

Los colaboradores piensan que no existe equidad laboral para impartir recompensas, lo cual tiende a provocar estrés; sin embargo, otros trabajadores consideran que la distribución de las compensaciones es adecuada y justa.

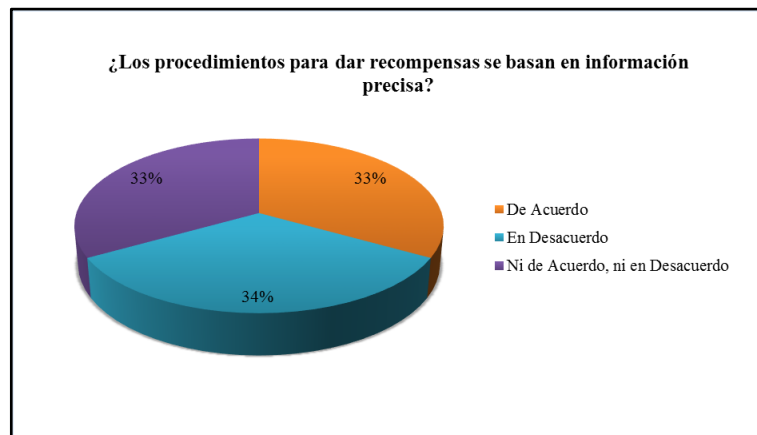


Figura 11. Pregunta 5 escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 11 muestra que el 33% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que los procedimientos para dar recompensas se basan en información precisa, el 34% están en desacuerdo y el 33% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

La percepción de inequidad posiblemente está ligada a la falta de información sobre las recompensas; sin embargo, otros colaboradores perciben que la información es clara y concisa sobre las compensaciones o prefieren mantener una posición neutral.

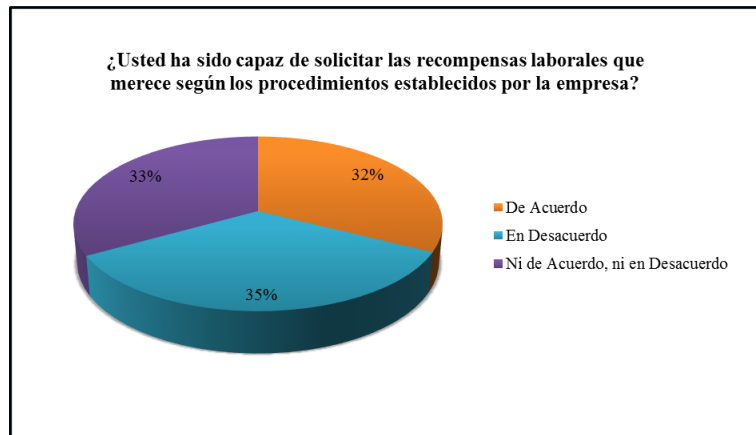


Figura 12. Pregunta 6 escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 12 muestra que el 32% de los colaboradores encuestados están de acuerdo en solicitar las recompensas laborales que merecen según los procedimientos establecidos por la empresa, el 35% están en desacuerdo y el 33% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Los colaboradores no expresan sus sentimientos e inconformidades sobre las recompensas que merecen, ya que en algunos casos pueden considerar que su trabajo no amerita recibir más recompensas o prefieren que sus jefes evalúen el desempeño laboral; sin embargo, otros individuos si expresan sus argumentos sobre las compensaciones o mantienen una posición neutral.

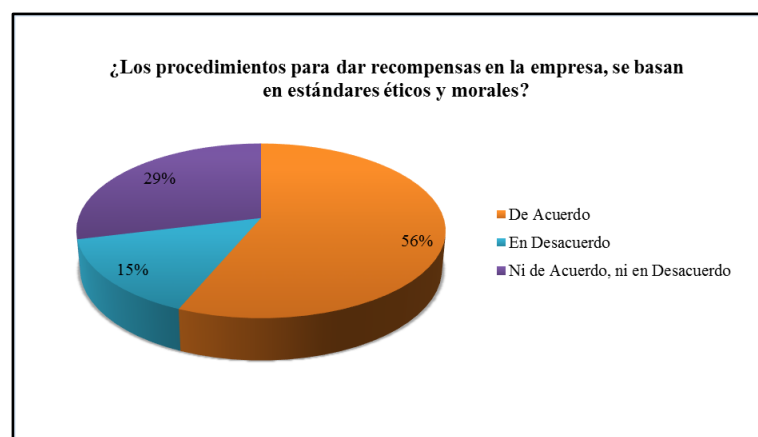


Figura 13. Pregunta 7 escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 13 muestra que el 56% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que los procedimientos para dar recompensas en la empresa, se basan en estándares éticos y morales, mientras que el 29% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Los procesos que maneja la empresa tienen estándares éticos, lo cual es una fortaleza para los directivos, ya que los colaboradores confían en su liderazgo; sin embargo, otros trabajadores prefieren mantener una posición neutral.

4.1.2. Resultados de la dimensión justicia distributiva

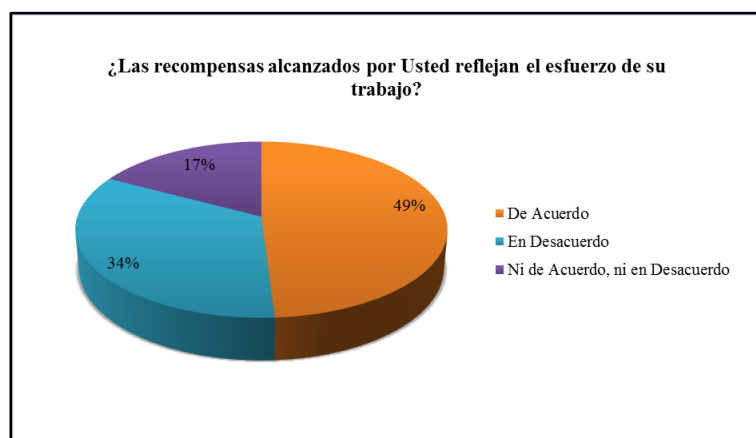


Figura 14. Pregunta 8 escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 14 muestra que el 49% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que las recompensas alcanzadas reflejan el esfuerzo de su trabajo, mientras que el 34% están en desacuerdo.

Los colaboradores tienen una autopercepción adecuada de su esfuerzo personal, lo cual tiende a ser idealizado; sin embargo, otros trabajadores consideran que no han logrado obtener los incentivos acordes a su desempeño laboral.

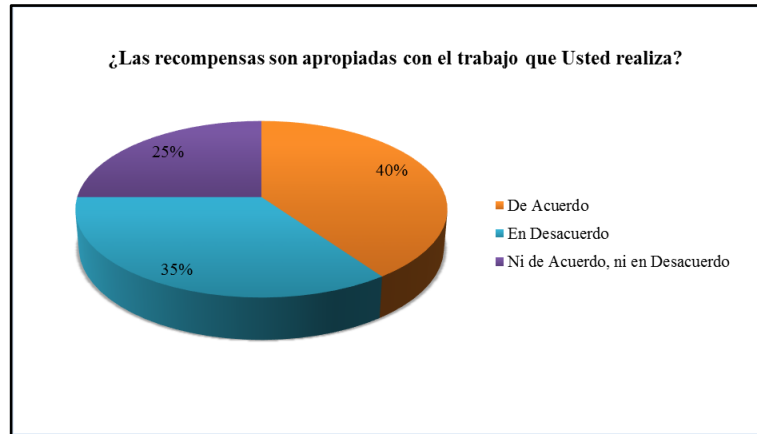


Figura 15. Pregunta 9 escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 15 muestra que el 40% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que las recompensas son apropiadas con el trabajo que realizan, mientras que el 35% están en desacuerdo.

Los colaboradores consideran que las recompensas están acordes al trabajo que realizan en la empresa, ya que generan productividad; sin embargo, otros colaboradores están inconformes con las compensaciones conseguidas.

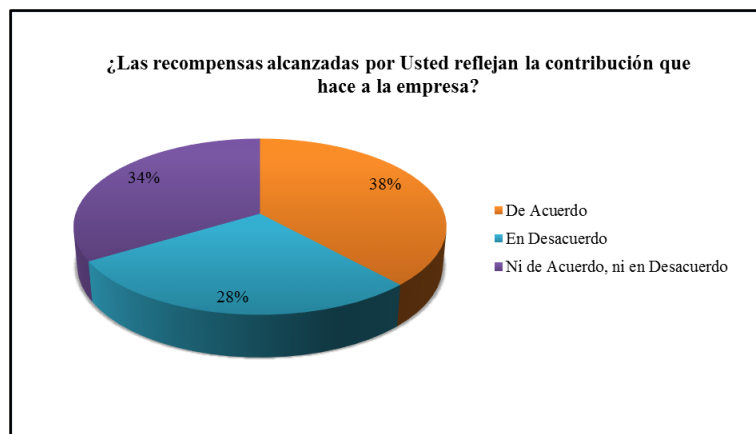


Figura 16. Pregunta 10 escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 16 muestra que el 38% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que las recompensas alcanzadas reflejan la contribución que hacen a la empresa, mientras que el 34% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Los colaboradores consideran que las recompensas alcanzadas contribuyen al desarrollo de la empresa, es decir que el sistema de incentivos es primordial para motivar a los trabajadores, mientras que otras personas prefieren mantener una posición neutral.

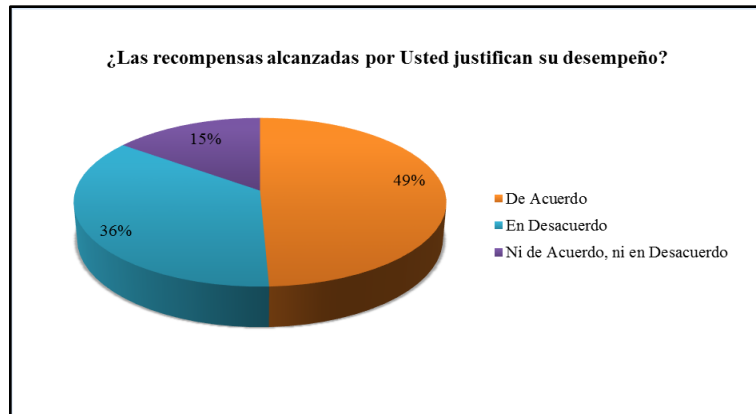


Figura 17. Pregunta 11 escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 17 muestra que el 49% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que las recompensas alcanzadas justifican su desempeño en el trabajo, mientras que el 36% están en desacuerdo.

Las recompensas justifican el nivel de desempeño, cuando los trabajadores consideran que su sueldo es remunerado de manera injusta realizan el trabajo que les conciernen, mientras que si su sueldo esta compensado de manera justa se esfuerzan por realizar un trabajo que trasciende sus expectativas.

4.1.3. Resultados de la dimensión justicia interpersonal

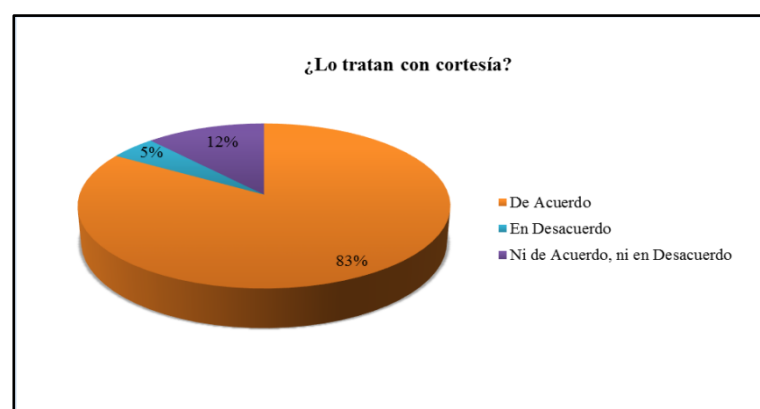


Figura 18. Pregunta 12 escala de justicia organizacional de Colquitt

La Figura 18 muestra que el 83% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que el trato es cortés, mientras que el 12% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Entre los colaboradores de la empresa hay un ambiente afectivo de cortesía; sin embargo, otros trabajadores mantienen una posición neutral.

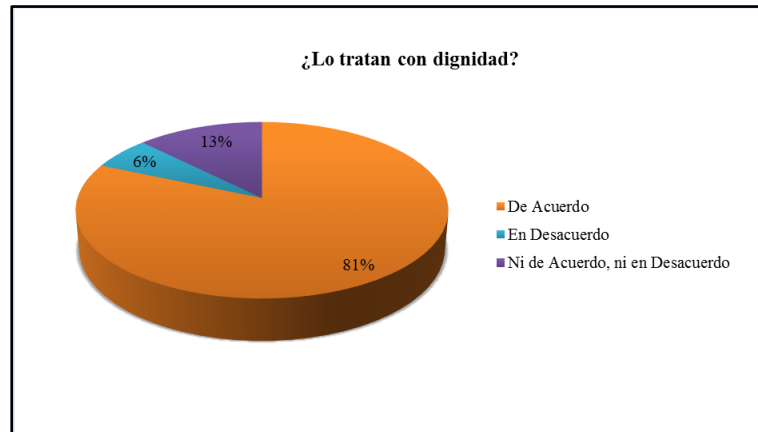


Figura 19. Pregunta 13 escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 19 muestra que el 81% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que el trato es digno, mientras que el 13% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Entre los colaboradores de la empresa hay un ambiente afectivo de valores y trato digno; sin embargo, otros trabajadores mantienen una posición neutral.

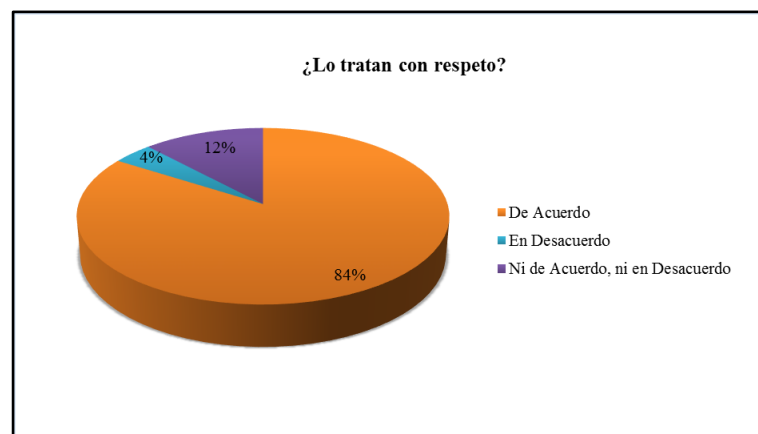


Figura 20. Pregunta 14 escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 20 muestra que el 84% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que el trato es respetuoso, mientras que el 12% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

En las relaciones interpersonales generadas entre los trabajadores radica el respeto; sin embargo, otros trabajadores mantienen una posición neutral.

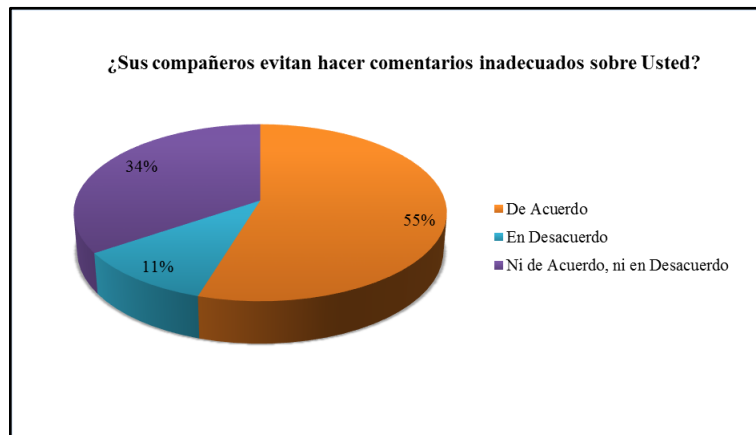


Figura 21. Pregunta 15 escala de justicia organizacional de Colquitt

La Figura 21 muestra que el 55% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que los compañeros evitan hacer comentarios inadecuados, mientras que el 34% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Se evidencia una buena relación entre los integrantes del grupo de trabajo, ya que no manifiestan comentarios inadecuados entre ellos; sin embargo, también hay celo profesional por lo tanto se generan argumentos destructivos que tienden a deteriorar las relaciones laborales.

4.1.4. Resultados de la dimensión justicia informativa

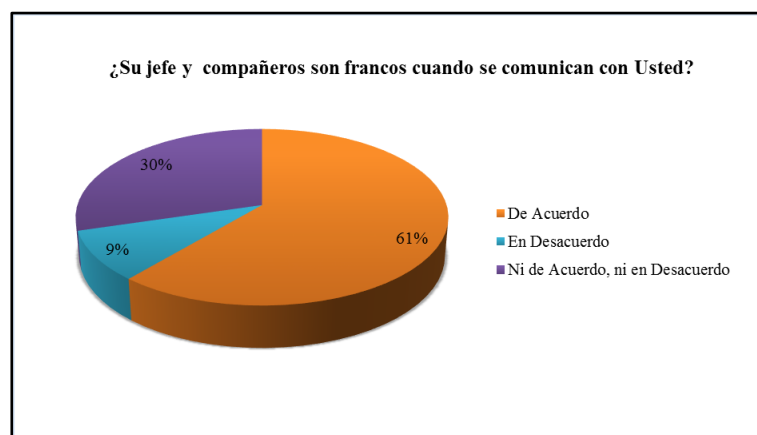


Figura 22. Pregunta 16 escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 22 muestra que el 61% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que los jefes y compañeros son francos cuando se comunican, mientras que el 30% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

La comunicación es efectiva con los jefes y compañeros; sin embargo, otras personas mantienen una posición neutral.

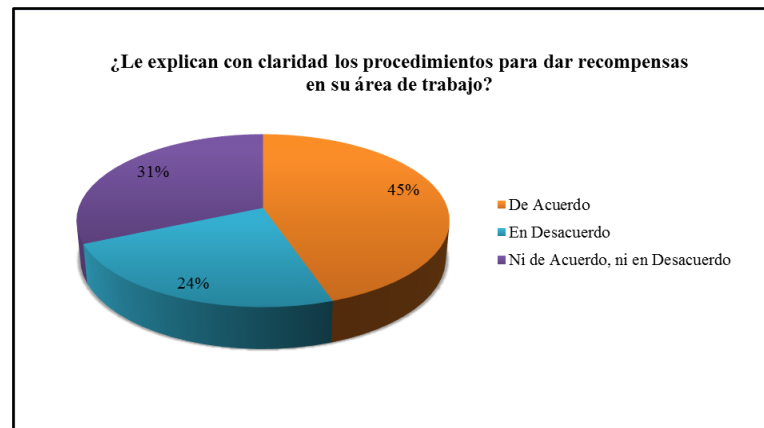


Figura 23 - Pregunta 17 escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 23 muestra que el 45% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que le explican con claridad los procedimientos para dar las recompensas en el área de trabajo, el 31% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 24% están en desacuerdo.

Los procedimientos están establecidos en la empresa y por ende los colaboradores conocen de las recompensas; sin embargo, es importante la socialización adecuada por eso se manifiestan ciertas inconformidades y otras personas mantienen una posición neutral.

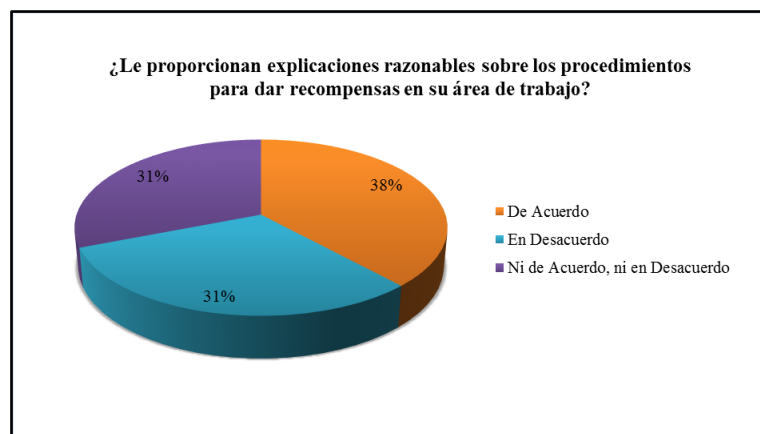


Figura 24. Pregunta 18 escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 24 muestra que el 38% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que les proporcionan explicaciones razonables sobre los procedimientos para dar recompensas en su área de trabajo, el 31% están en desacuerdo y el 31% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Los colaboradores están informados sobre los procedimientos para dar recompensas; sin embargo, no son aplicadas de manera equitativa y por tal razón los trabajadores consideran que existe falta de información sustentable, mientras que otras personas mantienen una posición neutral.

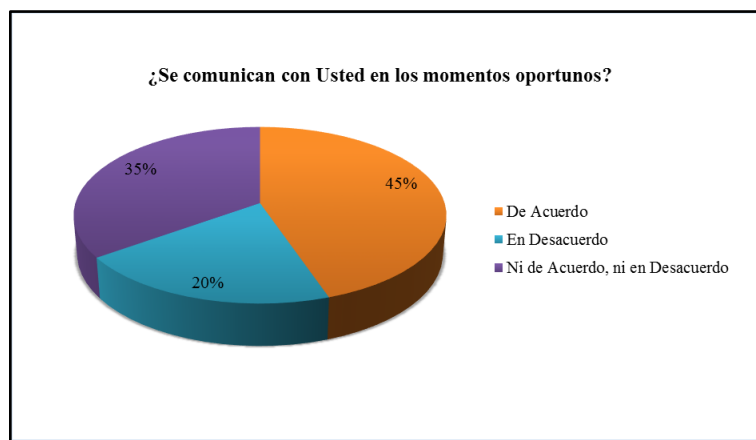


Figura 25. Pregunta 19 escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 25 muestra que el 45% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que se comunican en momentos oportunos, el 20% están en desacuerdo y el 35% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

La comunicación es oportuna entre los miembros de un grupo y de esta manera pueden realizar un trabajo productivo; sin embargo, otros trabajadores prefieren mantener una posición neutral.

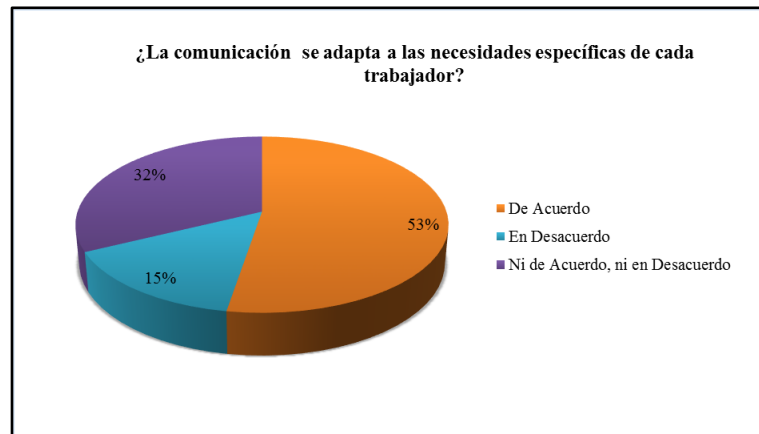


Figura 26. Pregunta 20 escala de justicia organizacional de Colquitt.

La Figura 26 muestra que el 53% de los colaboradores encuestados están de acuerdo que la comunicación se adapta a las necesidades específicas de cada trabajador, mientras que el 32% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

La comunicación es adecuada a las funciones que desempeña cada trabajador y otras personas prefiere mantener una posición neutral.

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL APARECIMIENTO DE ESTRÉS LABORAL

A continuación, se presentan los siguientes resultados por cada pregunta de la encuesta de estrés laboral:

4.2.1. Resultados de la dimensión estrés laboral percibido



Figura 27 . Pregunta 1 cuestionario de estrés laboral.

La Figura 27 muestra que el 59% de los colaboradores encuestados han tenido momentos de estrés laboral por el trabajo que realiza, el 3% no y el 38% algunas veces.

Los colaboradores enfrentan situaciones de estrés, ya que hay muchos estresores que provocan este tipo de frustración.

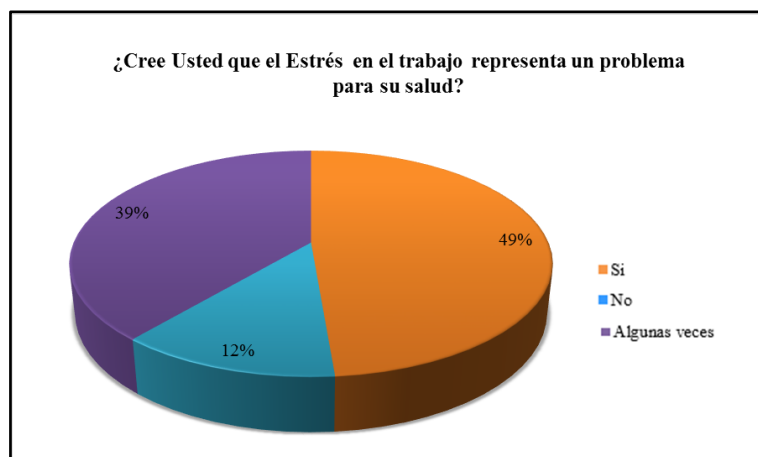


Figura 28. Pregunta 2 cuestionario de estrés laboral.

La Figura 28 muestra que el 49% de los colaboradores encuestados consideran que el estrés en el trabajo representa un problema para su salud, el 12% no y el 39% algunas veces.

Por conocimiento general los colaboradores saben que el estrés es un problema para la salud, por lo tanto, generan posibles acciones para su bienestar personal y laboral; sin embargo, otras personas no conocen sobre las causas y efectos del estrés.

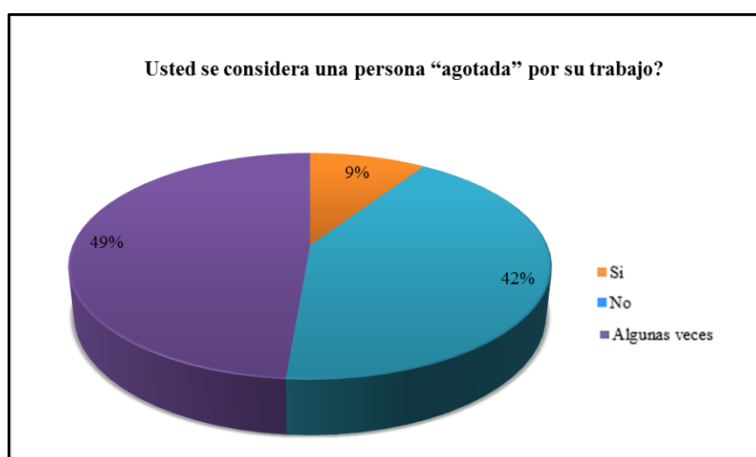


Figura 29. Pregunta 3 cuestionario de estrés laboral.

La Figura 29 muestra que el 42% de los colaboradores encuestados no se consideran agotados por el trabajo, el 9% están agotados y el 49% algunas veces.

Los colaboradores manifiestan en ciertas ocasiones los síntomas de agotamiento laboral, lo cual tiende a ser positivo ya que no se presentan muchos problemas de salud.



Figura 30. Pregunta 4 cuestionario de estrés laboral.

La Figura 30 muestra que el 21% de los colaboradores encuestados han pasado por momentos de estrés por otros problemas distintos de su trabajo, el 27% perciben que no y el 52% algunas veces.

Los problemas de índole personal, familiar y social afectan a la salud de los trabajadores, ya que también son causas de estrés, mientras que otras personas no se consideran afectados por otros problemas diferentes del trabajo.

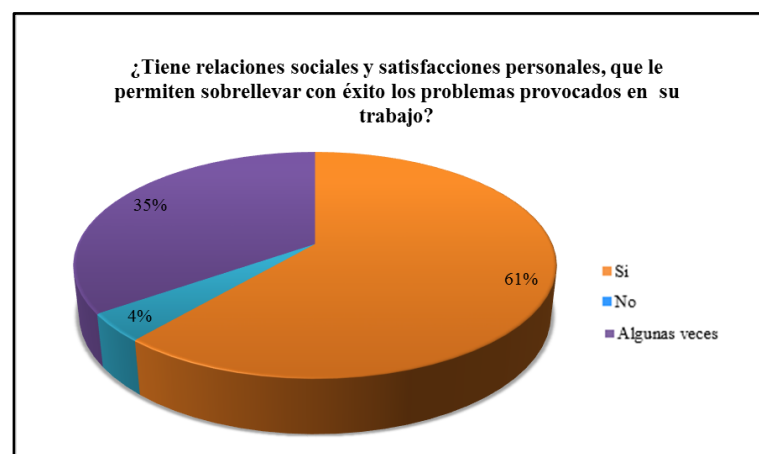


Figura 31. Pregunta 5 cuestionario de estrés laboral.

La Figura 31 muestra que el 61% de los colaboradores encuestados tienen relaciones sociales y satisfacciones personales que le permiten sobrellevar con éxito los problemas provocados en su trabajo, el 4% perciben que no y el 35% algunas veces.

Los colaboradores realizan actividades que les permiten mantener una calidad de vida adecuada, por ende, tienden a ser más tolerantes con el estrés y otras personas lo manejan de otra manera para sobrellevar estas situaciones.

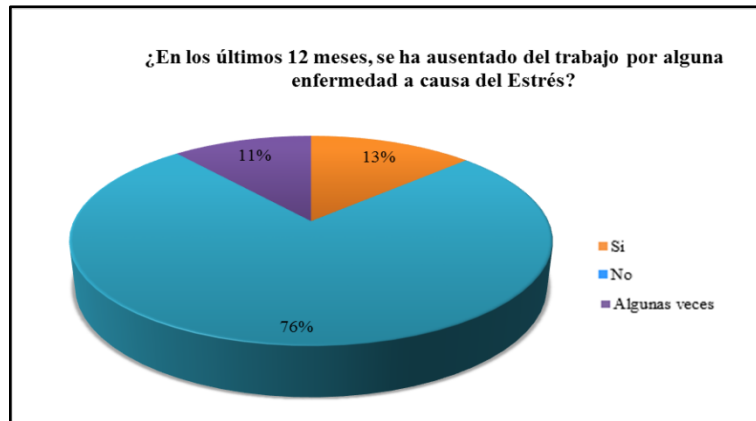


Figura 32. Pregunta 6 cuestionario de estrés laboral.

La Figura 32 muestra que el 13% de los colaboradores encuestados se han ausentado los últimos 12 meses en el trabajo por alguna enfermedad a causa del estrés, el 76% no se han ausentado y el 11% algunas veces.

La mayoría de colaboradores no se han ausentado en los últimos meses por alguna enfermedad a causa del estrés, por lo tanto, hay un índice normal con respecto a la buena salud que tienen los trabajadores y existe bajo ausentismo; sin embargo, otras personas si se han ausentado del trabajo, ya que están propensos a padecer alguna enfermedad.

4.2.2. Resultados de la dimensión nivel de estrés laboral

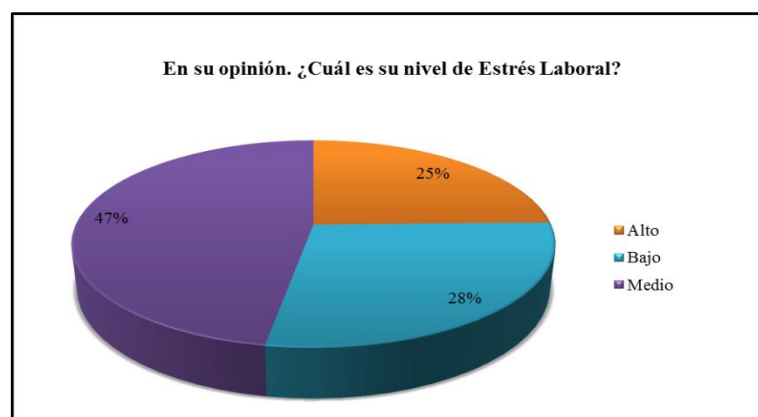


Figura 33. Pregunta 7 cuestionario de estrés laboral.

La Figura 33 muestra que el 25% de los colaboradores tienen un nivel de estrés alto, 28% bajo y el 47% medio.

La mayoría de colaboradores tienen un nivel de estrés medio, por lo tanto, los problemas que se susciten en el ámbito laboral y personal son solventados.

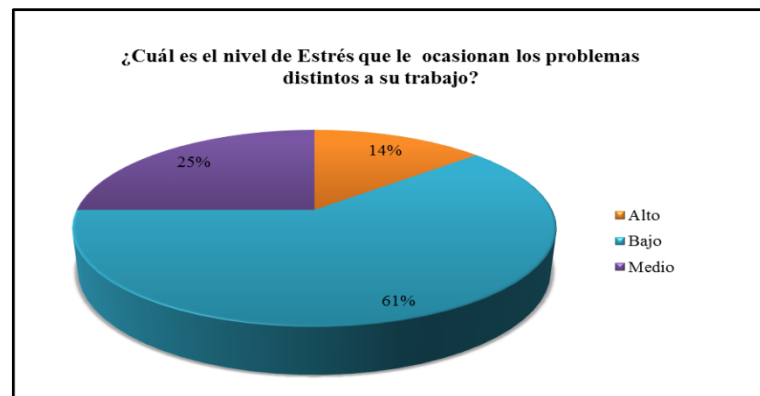


Figura 34. Pregunta 8 cuestionario de estrés laboral.

La Figura 34 muestra que el 14% de los colaboradores tienen un nivel alto de estrés que le ocasionan los problemas distintos a su trabajo, el 61% bajo y el 25% medio.

Los problemas de índole personal no ocasionan mayores efectos de estrés en los colaboradores, es decir que tienen una calidad buena calidad de vida.

4.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS GLOBALES

4.3.1 Resultados globales de la percepción de justicia organizacional

Una vez realizado el análisis por cada pregunta es importante reflejar los resultados de manera global sobre las percepciones de justicia organizacional que tienen los colaboradores de la empresa Automotores Continental S.A.

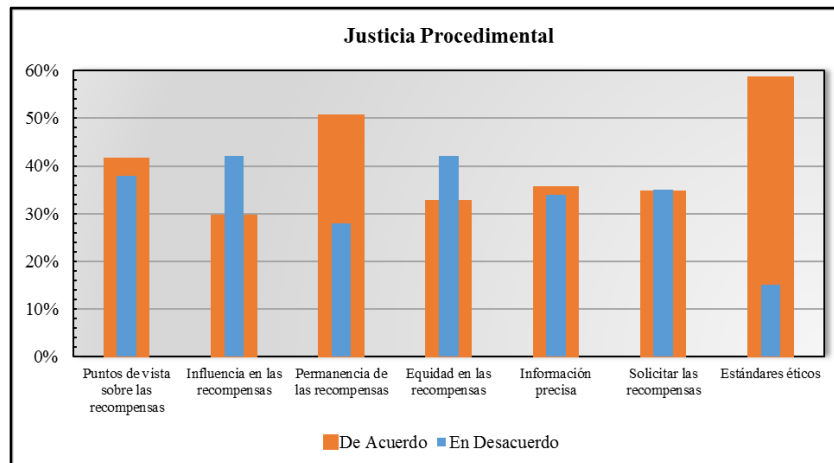


Figura 35. Preguntas de la dimensión justicia procedimental.

La Figura 35 muestra que los colaboradores emiten sus puntos de vista sobre los procedimientos para dar las recompensas en la organización y que éstos son aplicados de manera permanente basados en estándares éticos; sin embargo, no hay una socialización adecuada por parte de las autoridades, por lo tanto, los trabajadores generalizan que las recompensas son impartidas de manera injusta y no tienen la confianza para solicitar las compensaciones que deberían recibir por el esfuerzo dedicado al trabajo.

Leventhal (1980) menciona que un procedimiento se considera justo cuando se aplica de manera consciente, es preciso y se basa en estándares éticos, como se refleja en los resultados de la Figura 35. Sin embargo, hay ciertos procedimientos que carecen de directrices claras por parte de las autoridades, ya que tienden a favorecer a ciertos colaboradores sobre otros.

Esto afecta al compromiso organizacional de los trabajadores y se sienten desmotivados e insatisfechos, lo cual impacta en la confianza entre colaboradores y jefes.

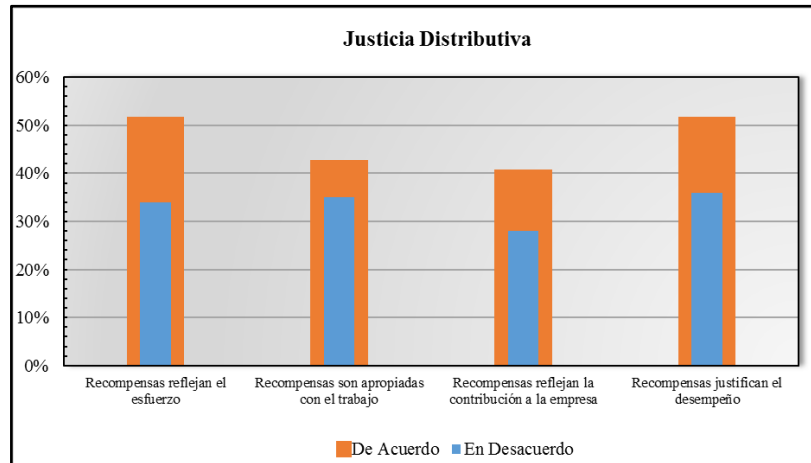


Figura 36. Preguntas de la dimensión justicia distributiva.

La Figura 36 muestra que las recompensas son acorde al esfuerzo dedicado y de esta manera se justifica el desempeño laboral; sin embargo, no reconocen el grado de contribución de los trabajadores con el desarrollo de la empresa.

Ruiz (2011) menciona que la distribución de los recursos a los miembros de la organización es igual cuando todos los individuos tienen las mismas oportunidades para obtener recompensas. Sin embargo, como indica en la Figura 36 no siempre hay equidad, ya que los resultados y aportaciones de los colaboradores están sub-recompensados y eso afecta a la satisfacción laboral, lo cual genera frustración en los trabajadores.

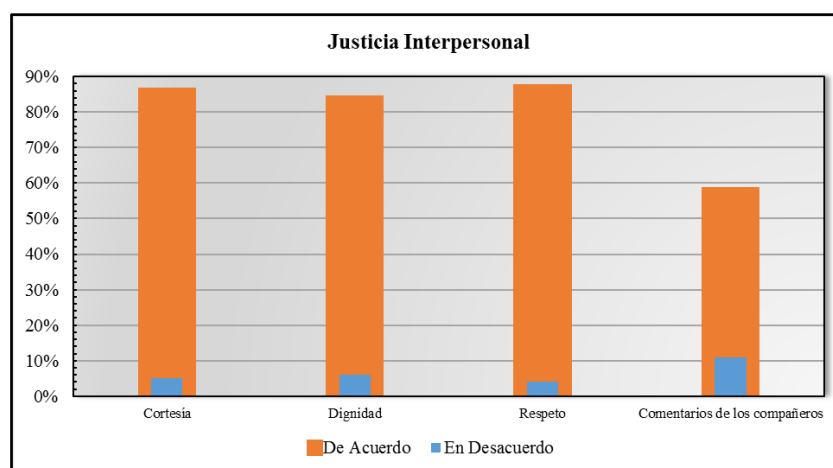


Figura 37. Preguntas de la dimensión justicia interpersonal.

La Figura 37 muestra que en la empresa se genera un ambiente afectivo con valores y principios, por lo tanto, los colaboradores perciben un trato equitativo por los jefes y a su

vez esto fortalece las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo; sin embargo, de forma poco significativa hay molestias entre ciertos compañeros de trabajo que emiten comentarios inadecuados, esto tiende a ser una característica de la cultura personal de cada individuo.

Greenberg (1993) menciona que la justicia interpersonal es el grado de aceptación de los colaboradores, ya que son tratados con cortesía por parte de las autoridades y eso se evidencia en la *Figura 37*, lo cual provoca reacciones positivas para fortalecer las relaciones interpersonales. En menor grado existen inconformidades por comentarios inadecuados entre compañeros, lo cual tiende a provocar un nivel bajo de estrés.

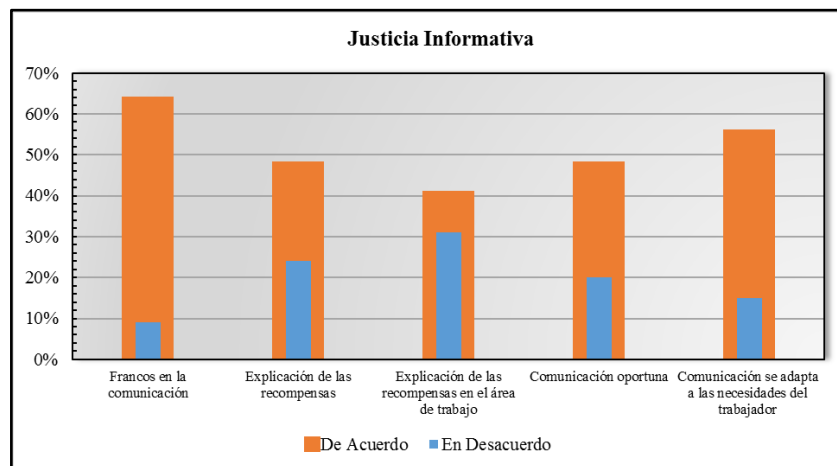


Figura 38. Preguntas de la dimensión justicia informativa.

La *Figura 38* muestra que los jefes son claros en el momento de comunicarse con los trabajadores, ya que se adaptan a las necesidades de cada persona; sin embargo, es evidente que no se generan las explicaciones necesarias sobre los procedimientos para dar recompensas, ya que están elaborando un sistema de incentivos.

Greenberg (1993) menciona que la justicia informativa son las explicaciones proporcionadas a los individuos, ya que el jefe toma las decisiones del caso como se visualiza en la *Figura 38*.

La posición neutral de muchos trabajadores de la empresa radica en que se encuentran en una zona de confort y prefieren mantenerse de esa manera; sin manifestar sus criterios, ya que puede existir temor a la inestabilidad o pérdida de trabajo.

4.3.2. Resultados globales del aparecimiento de estrés laboral

Una vez realizado el análisis por cada pregunta es importante reflejar los resultados de manera global sobre las percepciones de estrés laboral que tienen los colaboradores de la empresa Automotores Continental S.A.

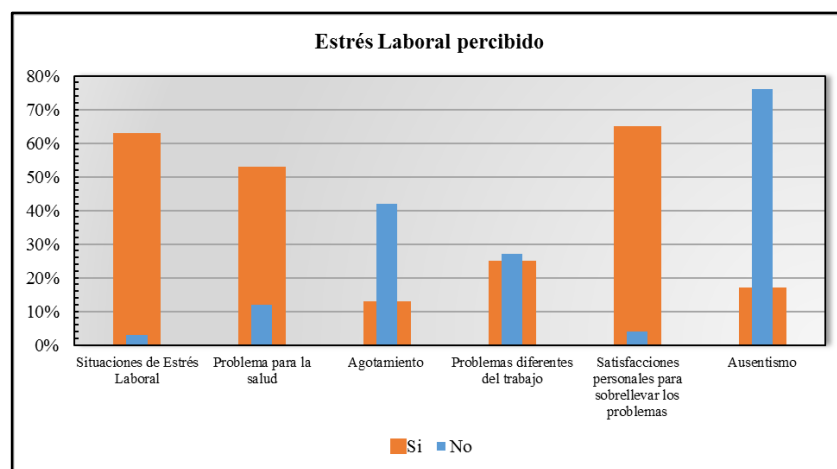


Figura 39. Preguntas de la dimensión estrés laboral percibido.

La Figura 39 muestra que los colaboradores de la empresa padecen estrés laboral por diferentes situaciones laborales, representa un problema para su salud y tienden a sentirse agotados. Hay otros problemas de índole personal que también les afecta; sin embargo, en ambas circunstancias pueden sobrellevar los problemas con satisfacciones personales, por ende, no hay niveles altos de ausentismo en el trabajo.

En el 2002, Luthans menciona que hay fuentes potenciales de estrés en las organizaciones como: las políticas, estrategias, procesos y condiciones de trabajo que influyen de manera negativa en los trabajadores. Lo cual provoca cierto nivel de estrés que no superan el umbral de tolerancia de los colaboradores como se visualiza en la Figura 39. Además, es importante mencionar que las estrategias de prevención de estrés a nivel individual repercuten de manera positiva en la vida personal de los trabajadores.

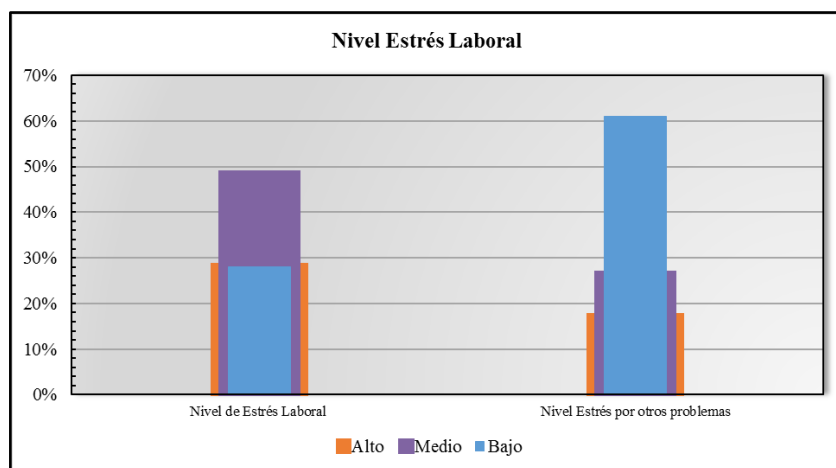


Figura 40. Preguntas de la dimensión nivel de estrés laboral.

La Figura 40 muestra que los colaboradores tienen un nivel de estrés laboral medio y por otros problemas distintos al trabajo es bajo, es decir que a los trabajadores les afecta aspectos de índole laboral; sin embargo, es importante tomar en cuenta los porcentajes altos que no son significativos, pero son posibles problemas potenciales.

Las fases del estrés son: alarma, resistencia y agotamiento. En la etapa de resistencia el organismo se defiende para equilibrar las situaciones de estrés, por lo tanto, los resultados de la Figura 40 indican un nivel de estrés medio, ya que el individuo busca alternativas para enfrentar el agente estresor.

CONCLUSIONES

Las conclusiones que se determinan al finalizar esta investigación son las siguientes:

- Se encontraron bases teóricas del concepto de justicia y estrés laboral, a través de la recopilación de información. Es importante recalcar que este trabajo académico es un preámbulo para generar nuevos proyectos orientados a esta temática.
- La información levantada sobre los conceptos justicia y estrés laboral facilitaron el diseño de los instrumentos de investigación.
- La relación de las percepciones de justicia y estrés laboral se calcularon mediante el coeficiente de correlación de Pearson, y se determinó una relación negativa, ya que a medida que disminuye una variable aumenta la otra.
- La confiabilidad de los instrumentos se midió con el alfa de Cronbach y se concluyó que los ítems de los cuestionarios de justicia y estrés laboral fueron homogéneos, por ende, miden los constructos propuestos.
- Los colaboradores conocen sobre los procedimientos para dar recompensas y están basados en estándares éticos, esto tiende a ser positivo ya que reconocen un manejo transparente de estos procesos.
- La administración de la empresa es tradicional y no genera una visión de innovación en los trabajadores, por ende, las percepciones de las personas tienden a inclinarse a la falta de equidad en la distribución de las recompensas.
- Las recompensas distribuidas a los trabajadores justifican su desempeño laboral; sin embargo, la mayor parte de trabajadores son del nivel operativo/ técnico y posiblemente por realizar funciones de menor jerarquía, el nivel de recompensas implica recibir menores beneficios. Por lo tanto, se reflejan inconformidades con las recompensas alcanzadas por las actividades realizadas.
- Los trabajadores tienen la percepción elevada de un trato cortés, digno y respetuoso por parte de los jefes y entre compañeros de trabajo, ya que los colaboradores que tienen mayor antigüedad en la empresa proyectan este buen trato a las demás personas, lo cual permite mantener una armonía interpersonal.
- Los canales de comunicación que maneja la empresa son oportunos y es importante recalcar que los trabajadores al pertenecer a diferentes áreas de trabajo. Algunas personas pueden recibir mayores explicaciones y justificaciones por parte de los encargados de tomar las decisiones con respecto al manejo de las

recompensas, mientras que otros individuos no pueden acceder a la explicación sobre las recompensas y esto provoca malestares.

- El trabajador evalúa que situaciones laborales y personales tienden a ser más estresantes que otras y al exceder la capacidad de resistencia del sujeto provoca consecuencias negativas para el trabajador y la empresa; por lo tanto, las tensiones, los sentimientos de insatisfacción y desmotivación por falta de justicia organizacional provocan un cierto nivel de estrés laboral.
- Algunos colaboradores tienden a mantener una posición neutral con respecto a esta investigación y eso se evidencia en las respuestas. La postura que han tomado les limita a expresar sus ideas y sentimientos, esto puede ser consecuencia de la falta de interés porque no han evidenciado planes de intervención por parte de Talento Humano o el temor a las repercusiones de la empresa.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones surgen por cada conclusión mencionada y se detallan a continuación:

- Los profesionales de Talento Humano pueden realizar estudios sobre la temática, acorde a la realidad del país.
- El área de Talento Humano puede emprender nuevos proyectos, para lo cual se requiere de profesionales orientados a la investigación.
- La correlación que existe entre justicia y estrés laboral da la pauta para que el área de Talento Humano realice un seguimiento y monitoreo de los requerimientos de los trabajadores en las diferentes agencias, realizando visitas semanales y los problemas de índole social tratarlos con el acompañamiento de la Trabajadora Social.
- Los instrumentos utilizados en la investigación son confiables y generaron la credibilidad del caso; por lo tanto, se sugiere que el área de Talento Humano realice un monitoreo de los actuales proyectos que está realizando y así se evidencia una gestión por parte del área, esto genera confianza en los trabajadores y en próximos estudios su colaboración será diferente porque tienen un nuevo enfoque.

- El área de Talento Humano pueda sugerir un sistema de incentivos a Gerencia General considerando los puntos de vista de los trabajadores sobre los procedimientos para manejar las recompensas que utilizan actualmente o a su vez de Gerencia General puede surgir un sistema de recompensas para la transformación de la cultura administrativa.
- Se sugiere que el área de Talento Humano realice procesos de inducción y socialización sobre la distribución de las recompensas en cada área de trabajo.
- El área de Talento Humano puede sugerir talleres de trabajo en equipo u otros eventos para reforzar las relacionados interpersonales de los trabajadores en la empresa.
- En la empresa se pueden mejorar los canales de comunicación, realizando una revista en la que se evidencie momentos inmemoriales de los trabajadores, ya que es un registro en la historia de la empresa, para generar motivación y esparcimiento entre los colaboradores.
- Es recomendable que el área de Talento Humano y Seguridad, Salud y Ambiente trabajen realizando programas de intervención para manejar los riesgos psicosociales como el estrés laboral
- Es importante que el área de Talento Humano maneje talleres de motivación para que los colaboradores puedan expresar sus sentimientos de mejor manera.

LIMITACIONES DEL ESTUDIO

En la investigación se encontraron las siguientes limitaciones:

- El cuestionario que se utilizó para la medición de estrés laboral no evidenció propiedades psicométricas óptimas, solo adecuadas, lo cual incide en la magnitud de las correlaciones. Una de las razones de esto fue el poco número de ítems y una escala Likert de apenas tres niveles que limitó la variabilidad de las puntuaciones.
- Las mediciones empleadas son de auto reporte, lo que genera la posibilidad de sesgo por método común, lo cual incide en la magnitud de las correlaciones. Sería deseable en futura investigación al menos una de las variables no se mida con auto reporte.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, J. (2011). *Gestión Del Estrés, Como Entenderlo, Como Controlarlo y Como Sacarle Provecho*. Barcelona España: PROFIT.
- Antonio, M., & Isla, P. (2002). *Justicia Organizacional: Entendiendo la Equidad en las Organizaciones*. Recuperado el 07 de Enero de 2016, de <http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/viewFile/428/407>
- Arias, C. C. A. (2012). *Desarrollo sensorio-perceptual*. Recuperado el 9 de Febrero de 2015, de <http://www.chicagometroaeyc.org/files/pdfs/OM12/arias-des.pdf>
- Automotores Continental. (2014). Recuperado el 14 de Febrero de 2016, de http://www.globalbuypower.com/content_data/LAAM/EC/es/GBPEC/webimages/33_MANAGER.html
- Cannon, W. (1941). *La sabiduría del cuerpo*. México.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw Hill.
- Colquitt, J. (2001). On the multidimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. En *Journal of Applied Psychology*.
- Condo, D. (2015). En *Disertación Evaluación de la Percepción de Justicia Organizacional para el Banco Nacional de Fomento*. Quito.
- De Boer, E., Bakker, A., Syroit, J., & Schaufeli, W. (2002). Unfairness at work as a predictor of absenteeism. En *Journal of Organizational Behaviour*.
- Díaz, L., Barbaranelli, C., & Moreno, B. (2014). Spanish version of Colquitt's Organizational Justice Scale. *Psicothema*, 538-544.
- Díaz, R. (2014). *Notas Clases de Titulación*. Quito.
- Fernández, M. J., & Garrido, L. E. (1999). Psicopatología laboral. Transtornos derivivados del trabajo. En *Ciencias Biomédicas 2*. España: Universidad Pública de Nacvarra.
- Floria, P. M. (2013). *Control del Estrés Laboral*. Madrid: FC Editorial.
- Gordon, S. (1980). *Bienestar, Justicia y Libertad*. Buenos Aires: Abeledo: Perrot.
- Greenberg, J. (1993). The social side of fairnes: Interpersonal and informational classes of organizational justice. En *Cropanzano (Org.): Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management*.
- Guillén, G. C., Guil, B. R., & Mestre, N. J. (2000). "Estrés laboral". En *Psicología del trabajo para las relaciones laborales*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gutiérrez Martínez, R. E., & Ángeles Jiménez, Y. I. (2012). En *Estrés Organizacional*. México: Editorial Trillas.
- Hinkle, L. E. (1974). *The concept of stress in the biological and social sciences*.
- Leventhal, G. S. (1980). What should be done with equity theory?
- Luthans, F. (2002). *Organizational Behaviour*. New York: McGraw-Hill.
- Omar, A., Uribe, H., Ferreria, M., Assmar, E., Terrones, A., & Galaz, M. (2006). Colectivismo, justicia y ciudadanía organizacional en empresas latinoamericas. En *Revista Mexicana de Psicología*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2009). Recuperado el 14 de Marzo de 2015, de <http://www.oit.org.pe/index.php>
- Oviedo, H., & Arias, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. Recuperado el 14 de Marzo de 2015, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009
- Quick, J., Nelson, D., & Quick, J. (2000). *Occupatiobal stress and self-related and research issues*". En *Stress in the workplaces: past, present and future*. Inglaterra: Whurr Publishers.
- Rawls, J. (1979). *Teoría de la justicia*. México: F.C.E.
- Rice, P. (1999). *Stress and health*. EUA.
- Ridruejo, A. P., Medina, L. A., & Rubio, S. J. (1996). *Psicología Médica*. España, Madrid: Mc Graw - Hill.
- Ruiz, C. (2003). *Programa Interinstitucional Doctorado en Educación - Confiabilidad*. Recuperado el 14 de Marzo de 2015, de <http://200.11.208.195/blogRedDocente/alexisduran/wp-content/uploads/2015/11/CONFIABILIDAD.pdf>
- Ruiz, C. R. (Noviembre de 2011). *Blog de Justicia Organizacional*. Recuperado el 7 de Febrero de 2016, de <http://justiciaorganizacional.blogspot.com/2011/11/justicia-organizacional.html>
- Ruiz, O. J. (2007). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Bilbao.
- Schabracq, M., Cooper, C., Travers, C., & Van Maanen, D. (2001). Occupational health psychology: the challenge of workplace stress. En *The British Psychological Society*. Reino Unido.
- Selye, H. (1984). *The stress of life*. San Francisco: McGraw - Hill.
- Soto, E. (2001). *Comportamiento Oraganizacional. Impacto de las Emociones*. México: Thomson Learning.
- Stacey Adams, J. (1965). *Teoría de a Equidad*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2014, de <https://sites.google.com/site/equilibriocolektividad/home/conceptos/teoria-de-la-equidad-j-stacey-adams>
- Wendelen, E. (1995). *Avez vous dit stress?* Bruselas.
- Wolf, H. (1950). *Life. Stress and Bodily Disease*.

ANEXOS

ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA EVALUACIÓN DE JUSTICIA Y ESTRÉS LABORAL

La presente evaluación es conducida por el área de Recursos Humanos, en conjunto con la Srta. Mayra Alejandra Montaluisa Paucar, quien realizará una investigación sobre la “Influencia del concepto de justicia organizacional sobre el apareamiento del estrés laboral” de índole académico. El objetivo es identificar cómo se sienten los colaboradores de la empresa frente a diversas situaciones de percepción de Inequidad y estrés laboral.

Su participación consiste en llenar una ficha de datos y contestar el cuestionario con preguntas sobre las dimensiones de justicia organizacional, así como el cuestionario que mide el nivel de estrés laboral, para lo cual se requiere de 30 minutos de su tiempo. Su participación en este estudio es voluntaria.

La información de la ficha de datos y los resultados de estos cuestionarios se mantendrán en absoluta confidencialidad y no será utilizada con ningún otro propósito fuera de esta evaluación.

Si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

Anticipamos nuestro sincero agradecimiento.

Yo....., acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el área de Recursos Humanos de la empresa Automotores Continental S.A.

Reconozco que la información que proporcione en el curso de este proceso es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de esta evaluación. Los resultados de estos cuestionarios solo conducirán a obtener datos que sirvan para mejoras empresariales.

Con respecto a las preguntas o dudas sobre mi participación en este estudio o solicitar información sobre los resultados cuando este haya concluido, me puedo contactar con la Srta. Mayra Montaluisa al teléfono 2 416-030 ext. 1230.

Nombre del Participante:

Firma del Participante:

Fecha:

ANEXO 2

FICHA DE DATOS	
POR FAVOR, LEER LAS SIGUIENTES INDICACIONES	
Llenar la información solicitada y marque la opción de su elección con una X . Llenar con letra imprenta. Si se equivoca tache la respuesta y escoja la respuesta correcta.	
FECHA:	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> Día Mes Año </div>
DATOS GENERALES DEL COLABORADOR	
SEXO:	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Hombre <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Mujer </div>
	FECHA NACIMIENTO: <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> Día Mes Año </div>
NACIONALIDAD:	<input style="width: 150px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
	EDAD: <input style="width: 50px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
ESTADO CIVIL:	<div style="margin-bottom: 5px;"><input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Soltero/a</div> <div style="margin-bottom: 5px;"><input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Casado/a</div> <div style="margin-bottom: 5px;"><input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Unión Libre</div> <div style="margin-bottom: 5px;"><input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Separado/a Divorciado/a</div> <div style="margin-bottom: 5px;"><input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Viudo/a</div>
NIVEL ESTUDIOS:	<div style="margin-bottom: 5px;"> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Primaria (Completo____ Incompleto____ Cursando____) </div> <div style="margin-bottom: 5px;"> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Bachiller (Completo____ Incompleto____ Cursando____) </div> <div style="margin-bottom: 5px;"> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Tercer Nivel (Completo____ Incompleto____ Cursando____ Egresado____) </div> <div style="margin-bottom: 5px;"> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Cuarto Nivel (Completo____ Incompleto____ Cursando____ Egresado____) </div>
DATOS OCUPACIONALES DEL COLABORADOR	
AGENCIA:	<input style="width: 150px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
	FECHA INGRESO: <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> Día Mes Año </div>
	ANTIGÜEDAD: <input style="width: 100px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
CARGO:	<input style="width: 500px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>
CENTRO DE COSTO:	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Accesorios <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Administración <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Camiones <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Colisión Center <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Mecánica </div> <div style="width: 45%;"> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Repuestos <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> PDI Logística <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Usados <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Vehículos </div> </div>
NIVEL:	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Administrativo <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Comercial <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Operativo/ Técnico </div> <div style="width: 45%;"> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Gerencial <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> Supervisor/ Jefatura </div> </div>

ANEXO 3

CONCEPTOS DE JUSTICIA Y ESTRÉS LABORAL

Justicia y Estrés Laboral

**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**
La casa CHEVROLET

CHEVROLET



Contenido



Consentimiento Informado



Ficha de Datos



Conceptos Básicos: Justicia y Estrés Laboral



Instrucciones

**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**
La casa CHEVROLET

CHEVROLET



Consentimiento Informado

Yo,.....**Alejandra Paucar**....., acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el área de Recursos Humanos de la empresa Automotores Continental S.A.

Reconozco que la información que proporcione en el curso de este proceso es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de esta evaluación. Los resultados de estos cuestionarios solo conducirán a obtener datos que sirvan para mejoras empresariales.

Con respecto a las preguntas o dudas sobre mi participación en este estudio o solicitar información sobre los resultados cuando este haya concluido, me puedo contactar con la Srta. Mayra Montaluisa al teléfono 2 416-030 ext. 1230.

Nombre del Participante:**Alejandra Paucar**.....

Firma del Participante:**XXXXXX**.....

Fecha:**01 - 05 - 2016**.....

**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**
La casa CHEVROLET

CHEVROLET



Ficha de Datos

FICHA DE DATOS	
POR FAVOR, LEER LAS SIGUIENTES INDICACIONES Llenar la información solicitada y marque la opción de su elección con una X Llenar con letra imprenta. Si se equivoca tache la respuesta y escoja la respuesta correcta.	
FECHA:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Día Mes Año
DATOS GENERALES DEL COLABORADOR	
SEXO:	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer
FECHA NACIMIENTO:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> Día Mes Año
NACIONALIDAD:	<input type="text"/>
EDAD:	<input type="text"/>
ESTADO CIVIL:	<input type="checkbox"/> Soltero/a <input type="checkbox"/> Casado/a <input type="checkbox"/> Union Libre <input type="checkbox"/> Separado/a Divorciado/a

**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**
La casa CHEVROLET

CHEVROLET

Conceptos Básicos



Justicia Organizacional

- La percepción que los colaboradores tienen sobre lo qué es justo e injusto dentro de la organización.
- Es lo que la persona siente o piensa sobre lo que es equitativo o no.

**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**
La casa CHEVROLET

CHEVROLET

Conceptos Básicos



Estrés Laboral

- Es un estado de tensión física o mental ocasionado por factores relacionados con el trabajo.
- Alteran el equilibrio del organismo y afecta a la salud de los trabajadores.

**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**
La casa CHEVROLET

CHEVROLET

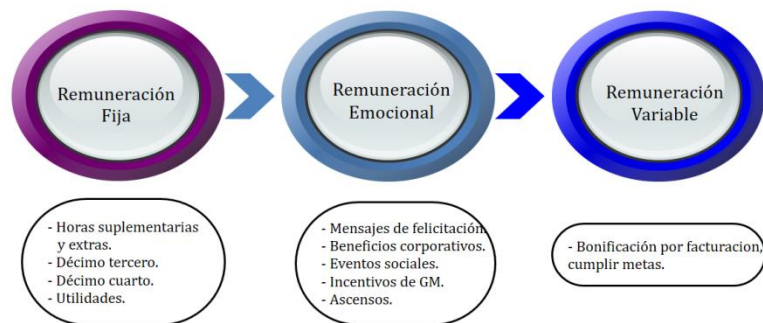
Instrucciones

- 1 Lea los enunciados y marque con una X.
- 2 Las respuestas deben ser llenadas con esfero azul o negro
- 3 Si se equivoca tache la respuesta y escoja la respuesta correcta.
- 4 Las respuestas son basadas en SU experiencia de trabajo.

**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**
La casa CHEVROLET

CHEVROLET

Recompensas



**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**
La casa CHEVROLET

CHEVROLET

Escala de Justicia Organizacional de Colquitt

Totalmente en Desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	3
De Acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

	PREGUNTAS	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	¿Puede Usted expresar sus puntos de vista y sentimientos ante los procedimientos utilizados por la empresa para dar recompensas? (Ej. Horas extras, beneficios corporativos, bonificación por facturación, cumplir metas, un ascenso)	1	X	3	4	5
2	¿Tiene Usted influencia sobre las recompensas obtenidas a partir de dichos procedimientos?	1	2	3	4	5
3	¿Los procedimientos para dar recompensas han sido aplicados de manera permanente?	1	2	3	4	5

**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**
La casa CHEVROLET

CHEVROLET 

Gracias



**AUTOMOTORES
CONTINENTAL**
La casa CHEVROLET

CHEVROLET 

ANEXO 4

ESCALA DE JUSTICIA ORGANIZACIONAL DE COLQUITT

Totalmente en Desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	3
De Acuerdo	4
Totalmente de Acuerdo	5

	PREGUNTAS	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo, ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	¿Puede Usted expresar sus puntos de vista y sentimientos ante los procedimientos utilizados por la empresa para dar recompensas? (Ej. Horas extras, beneficios corporativos, bonificación por facturación, cumplir metas, un ascenso)	1	2	3	4	5
2	¿Tiene Usted influencia sobre las recompensas obtenidas a partir de dichos procedimientos?	1	2	3	4	5
3	¿Los procedimientos para dar recompensas han sido aplicados de manera permanente?	1	2	3	4	5
4	¿Los procedimientos para dar recompensas han sido aplicados de manera equitativa?	1	2	3	4	5
5	¿Los procedimientos para dar recompensas se basan en información precisa?	1	2	3	4	5
6	¿Usted ha sido capaz de solicitar las recompensas laborales que merece según los procedimientos establecidos por la empresa?	1	2	3	4	5
7	¿Los procedimientos para dar recompensas en la empresa, se basan en estándares éticos y morales?	1	2	3	4	5
8	¿Las recompensas alcanzados por Usted reflejan el esfuerzo de su trabajo?	1	2	3	4	5
9	¿Las recompensas son apropiadas con el trabajo que Usted realiza?	1	2	3	4	5
10	¿Las recompensas alcanzadas por Usted reflejan la contribución que hace a la empresa?	1	2	3	4	5
11	¿Las recompensas alcanzadas por Usted justifican su desempeño?	1	2	3	4	5
12	¿Lo tratan con cortesía?	1	2	3	4	5
13	¿Lo tratan con dignidad?	1	2	3	4	5
14	¿Lo tratan con respeto?	1	2	3	4	5
15	¿Sus compañeros evitan hacer comentarios inadecuados sobre Usted?	1	2	3	4	5
16	¿Su jefe y compañeros son francos cuando se comunican con Usted?	1	2	3	4	5
17	¿Le explican con claridad los procedimientos para dar recompensas en su área de trabajo?	1	2	3	4	5
18	¿Le proporcionan explicaciones razonables sobre los procedimientos para dar recompensas en su área de trabajo?	1	2	3	4	5
19	¿Se comunican con Usted en los momentos oportunos?	1	2	3	4	5
20	¿La comunicación se adapta a las necesidades específicas de cada trabajador?	1	2	3	4	5

Fuente: Colquitt (2011)

ANEXO 5

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Por favor, leer las preguntas y contestar con la siguiente escala:

No	1
Algunas veces	2
Si	3

PREGUNTAS		No	Alguna veces	Si
1.	¿Cree Usted que ha tenido momentos de estrés laboral por el trabajo que realiza?	1	2	3
2.	¿Cree Usted que el estrés en el trabajo representa un problema para su salud?	1	2	3
3.	¿Usted se considera una persona “agotada” por su trabajo?	1	2	3
4.	¿Se han suscitado momentos de estrés por otros problemas distintos de su trabajo?	1	2	3
5.	¿Tiene relaciones sociales y satisfacciones personales, que le permiten sobrellevar con éxito los problemas provocados en su trabajo?	1	2	3
6.	¿En los últimos 12 meses, se ha ausentado del trabajo por alguna enfermedad a causa del estrés?	1	2	3


Por favor, leer las preguntas y contestar con la siguiente escala:

Muy bajo	1
Bajo	2
Medio	3
Alto	4
Muy alto	5

PREGUNTAS		Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
1.	En su opinión. ¿Cuál es su nivel de estrés laboral?	1	2	3	4	5
2.	¿Cuál es el nivel de estrés que le ocasionan los problemas distintos a su trabajo?	1	2	3	4	5

Fuente: Montaluisa (2016)

ANEXO 6

		CONTROL DE ASISTENCIA			CODIGO	
					Revisión: 00	
					Fecha: 10/04/2015	
Tipo		Tópico				
Curso <input type="checkbox"/> Charla <input type="checkbox"/> Otros <input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> Seguridad Industrial <input type="checkbox"/> Salud Ocupacional <input type="checkbox"/> Medio Ambiente <input type="checkbox"/> Servicio				
		<input type="checkbox"/> Ventas <input type="checkbox"/> Recursos Humanos <input type="checkbox"/> GMD! Otros: _____				
Tema:		Facilitador:				
					<input type="checkbox"/> Interno <input type="checkbox"/> Externo	
Agencia :		Fecha Inicio	Hora Inicio:	N° Horas		
		Fecha Final:	Hora Final:			
Nº	Apellidos y Nombres	Cédula Identidad	Cargo	Centro Costo	Nivel	Firma
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
37						
Comentarios:				Firma del Instructor / Facilitador		